ABAJO LOS RESTAURANTES



www.prole.info



ABAJO LOS RESTAURANTES

una crítica obrera de la industria del servicio de comida

OOOOO

"Cuando se piensa en ello, es extraño que miles de personas en una gran ciudad moderna pasen sus horas fregando platos en madrigueras calientes y subterráneas. La pregunta que planteo es por qué continúa esta vida –cual es su propósito, y quién quiere que continúe..."

George Orwell

Tu espalda duele por estar de pie 6, 10, o 14 horas seguidas. Apestas a mariscos y especias. Has estado corriendo de acá para allá toda la noche. Tienes calor. Tus ropas se te pegan por el sudor. Toda clase de pensamientos extraños pasan por tu mente.



Escuchas partes de conversaciones de los clientes mientras tienes conversaciones constantemente interrumpidas con tus compañeros de trabajo.



No hay tiempo para preocuparse por problemas de relaciones, o si alimentaste al gato esta mañana, o cómo vas a llegar a fin de mes; llega un nuevo pedido.

En la España de julio de 1936, millones de obreros se armaron y ocuparon sus lugares de trabajo. Los obreros de restaurantes se hicieron cargo de los restaurantes, abolieron las propinas, y usaron a los restaurantes para alimentar a las milicias obreras que iban a combatir al ejército fascista. Pero los obreros en armas no habían ido lo suficientemente lejos, y habían dejado al Estado intacto. El Partido Comunista pronto se apoderó del gobierno y de la policía, encarceló o fusiló a los obreros radicales y revirtió la mayor parte de las conquistas de la revolución. En menos de un año, los restaurantes habían vuelto casi a la normalidad, y los camareros estaban recibiendo propinas de nuevo, esta vez de los dirigentes partidarios.

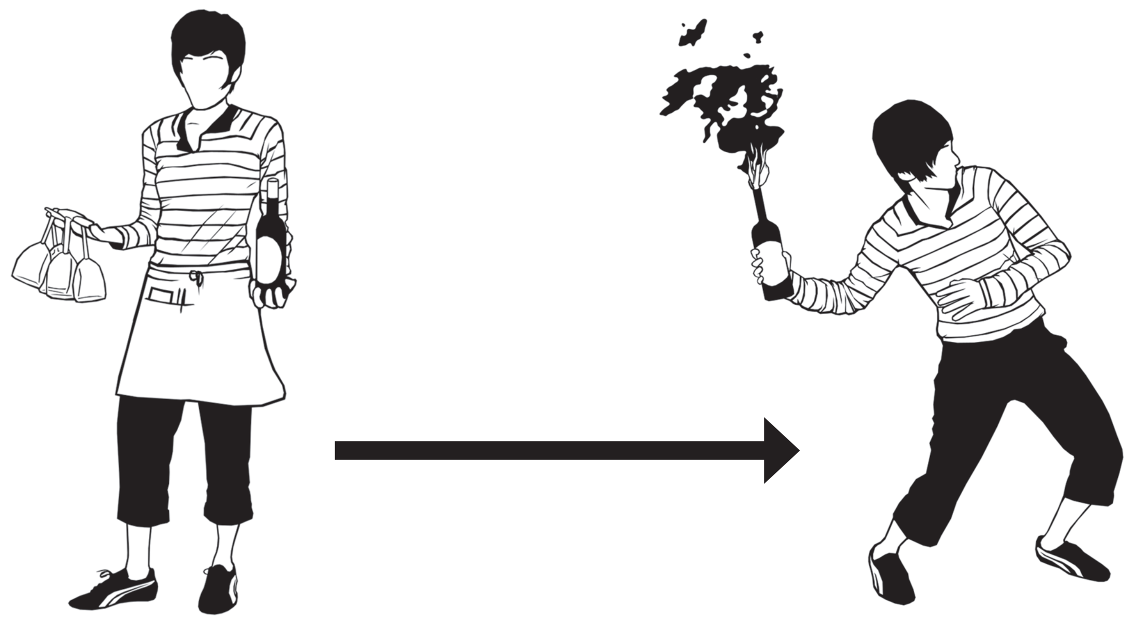


Cada vez que atacamos a este sistema y no lo destruimos, se transforma y a su vez nos transforma a nosotros y al terreno de la próxima lucha. Las conquistas se vuelven en contra nuestra, y volvemos a la misma situación de antes –en el trabajo. El patrón trata de mantenernos en busca de soluciones individuales, o soluciones dentro de un lugar de trabajo particular o de un comercio particular. La única forma que tenemos de liberarnos es ampliar y profundizar nuestra lucha. Involucrar a obreros de otros lugares de trabajo, de otras industrias, y de otras regiones. Atacamos más y cosas más fundamentales. El deseo de destruir a los restaurantes se convierte en el deseo de destruir a las condiciones que crean restaurantes.

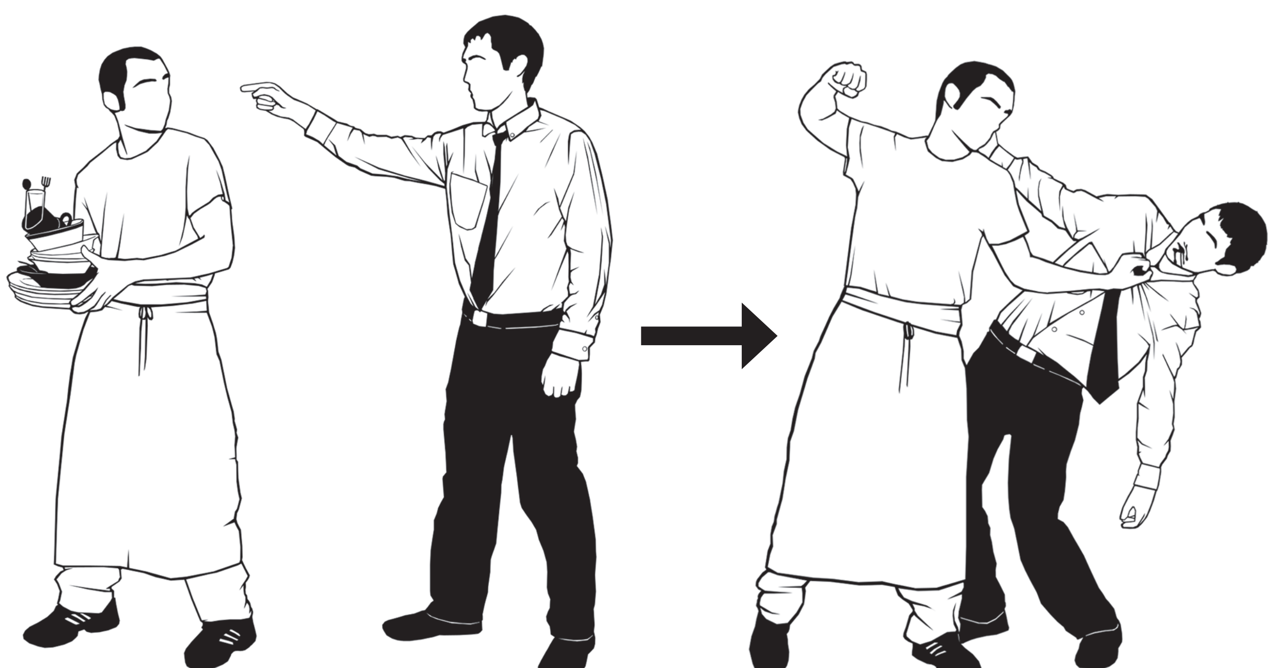


No estamos luchando solamente por una representación o por un control sobre el proceso de producción. Nuestra lucha no es contra el acto de cortar vegetales o lavar platos o servir cerveza o incluso servir comida a otras personas. Es contra la forma en que todos estos actos son reunidos en un restaurante, separados de otros actos, convertidos en parte de la economía, y utilizados para expandir el capital. El punto de salida y de llegada de este proceso es una sociedad de capitalistas y de personas obligadas a trabajar para ellos. Queremos terminar con esto. Queremos destruir el proceso de producción como algo externo y contrario a nosotros. Estamos luchando por un mundo en el que nuestra actividad productiva satisfaga una necesidad y sea una expresión de nuestras vidas, no algo forzado sobre nosotros a cambio de un salario –un mundo donde produzcamos directamente para los demás y no para venderle a los demás. La lucha de los obreros de restaurante es, en última instancia, por un mundo sin restaurantes ni obreros.

Un restaurante es creado por y para el movimiento de capital. Somos introducidos en el proceso de producción y convertidos en obreros de restaurante mediante este movimiento. Pero nosotros hacemos la comida y la vendemos. El movimiento del dinero de nuestro patrón no es más que nuestra actividad convertida en algo que nos controla. A fin de lograr que la vida sea soportable, luchamos contra este proceso, y contra los patrones que se benefician de él.

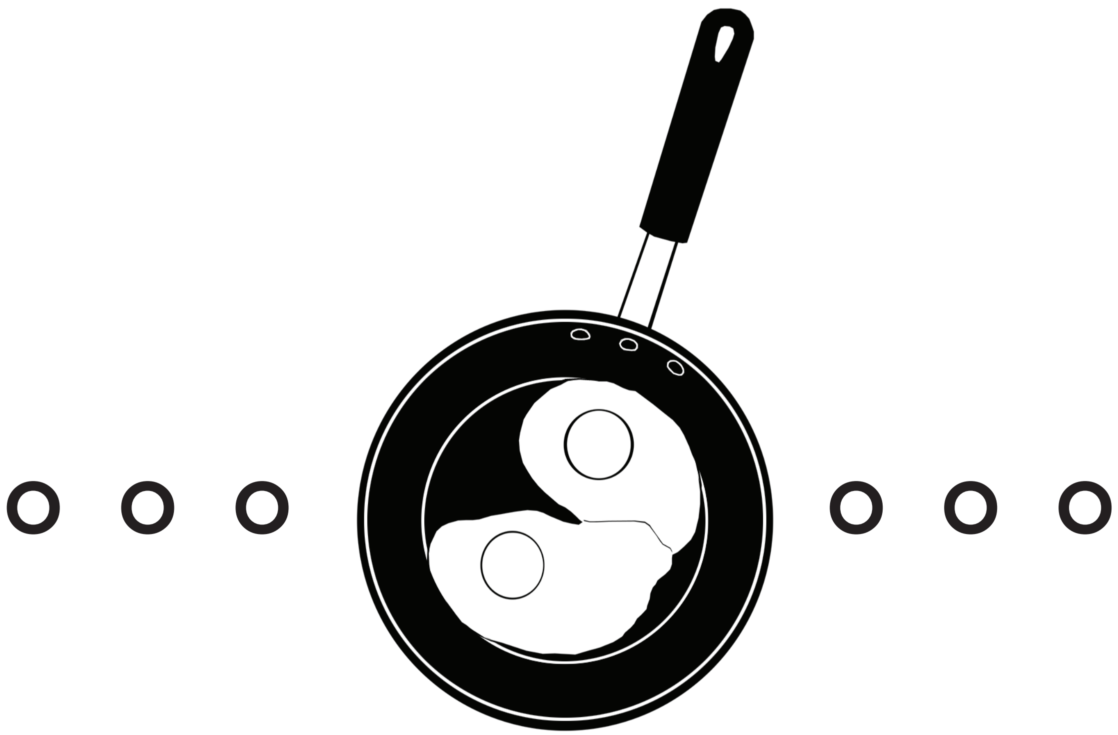


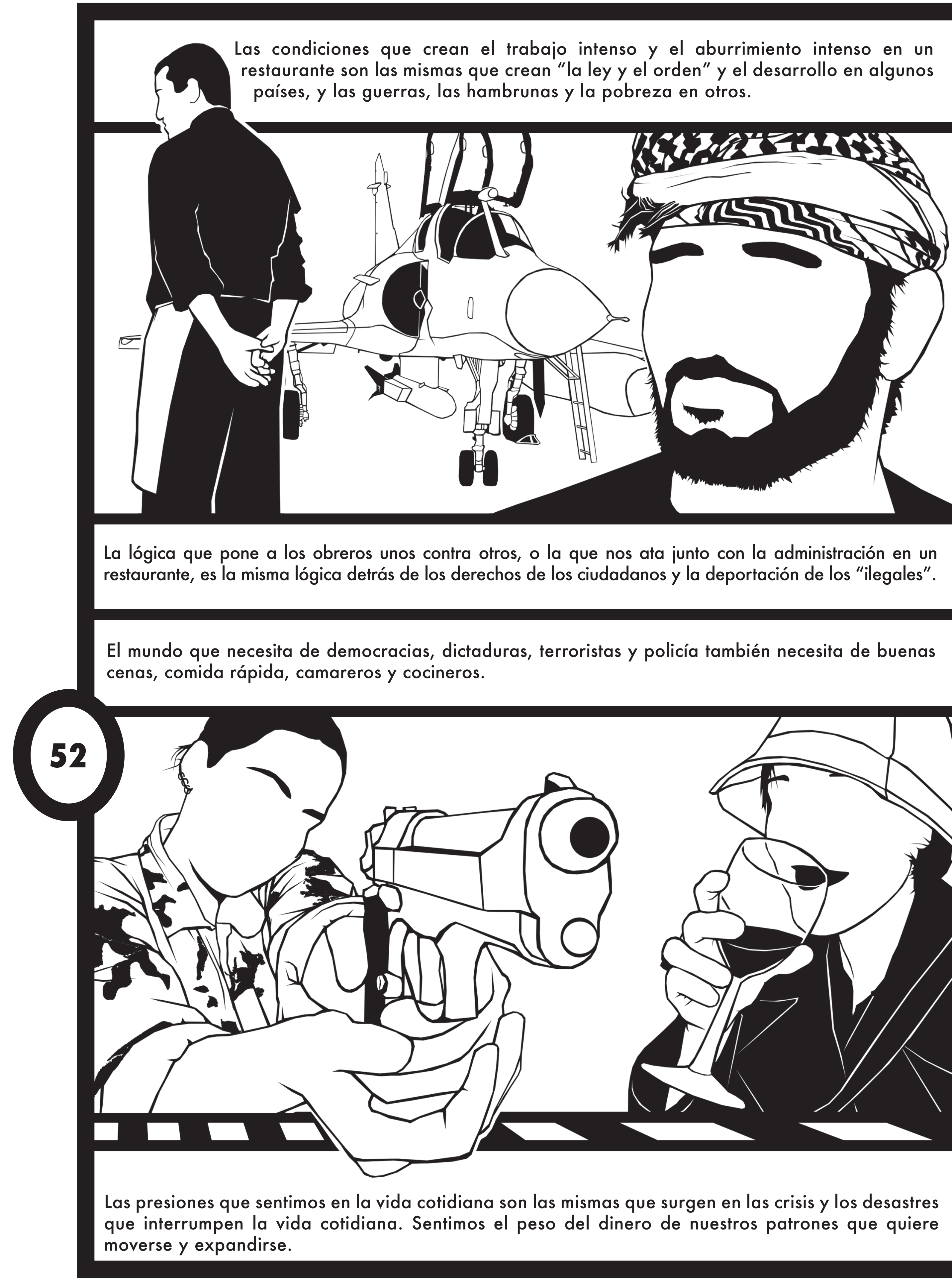
El impulso a la lucha contra el trabajo y contra la administración es inmediatamente colectivo. A medida que luchamos contra las condiciones de nuestras propias vidas, vemos que otras personas están haciendo lo mismo. Para llegar a algún lugar tenemos que luchar lado a lado. Comenzamos a derribar las divisiones entre nosotros y los prejuicios, las jerarquías, y los nacionalismos empiezan a ser socavados. Al construir confianza y solidaridad, nos volvemos más audaces y combativos. Más cosas se nos hacen posibles. Nos volvemos más organizados, con más confianza, más desequilibradores y más poderosos.



Los restaurantes no son estratégicos. No son el eje central de la creación de valor en la economía capitalista. Son sólo un campo de batalla en una guerra de clase internacional, de la cual todos somos parte, nos guste o no.






Las condiciones que crean el trabajo intenso y el aburrimiento intenso en un restaurante son las mismas que crean "la ley y el orden" y el desarrollo en algunos países, y las guerras, las hambrunas y la pobreza en otros.
La lógica que pone a los obreros unos contra otros, o la que nos ata junto con la administración en un restaurante, es la misma lógica detrás de los derechos de los ciudadanos y la deportación de los "ilegales".
El mundo que necesita de democracias, dictaduras, terroristas y policía también necesita de buenas cenas, comida rápida, camareros y cocineros.
52
Las presiones que sentimos en la vida cotidiana son las mismas que surgen en las crisis y los desastres que interrumpen la vida cotidiana. Sentimos el peso del dinero de nuestros patrones que quiere moverse y expandirse.



51

"Es sólo cuando la monótona lucha cotidiana de la clase explota en una actividad violenta contra la burguesía (el lanzamiento de un capataz por la ventana, el conflicto con la policía en los piquetes masivos, etc), actividades que requieren un abierto ejercicio de sus energías creativas, que los obreros se sienten humanos. Como resultado de ello, el regreso del piquete a la lucha de clases encubierta es aún más frustrante que si la huelga nunca hubiera tenido lugar. El desarrollo molecular de estas ofensivas y retiradas sólo puede explotar en la revolución que permitirá a la clase obrera emplear sus energías creativas no sólo en destrozar las viejas relaciones de producción, sino también en el establecimiento de nuevos vínculos sociales de un carácter positivo y creativo."

Ria Stone

CÓMO SE ESTABLECE UN RESTAURANTE

"No se puede hacer una tortilla sin partir algunos huevos."

Maximilian Robespierre

¿QUÉ ES UN RESTAURANTE?

"No existe algo como el almuerzo gratis."

popularizado por Milton Friedman



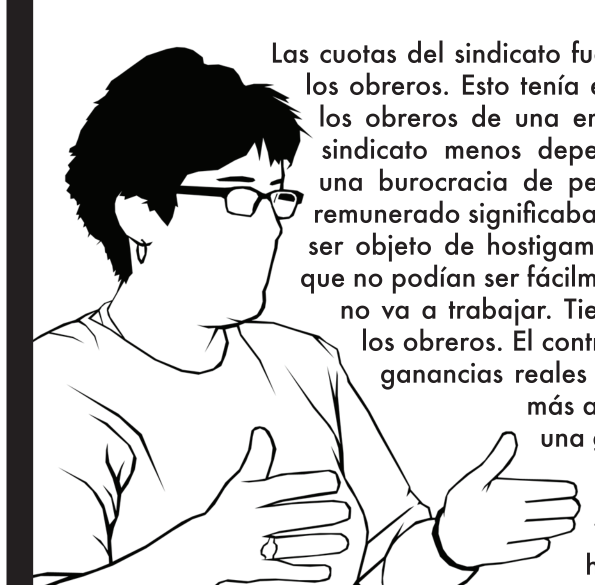


Al principio los obreros de restaurantes lucharon por la jornada de 10 horas, la semana de 6 días y la abolición del "sistema vampiro" de contratación (donde los obreros de restaurantes iban a una cafetería y se les daba un trabajo si gastaban mucho dinero en bebidas o pagaban un soborno al propietario de la cafetería). Estas luchas obreras tomaron muchas formas diferentes. Hubo sindicatos de élite artesanal, que sólo trataron de sindicalizar camareros y cocineros. Hubo sindicatos industriales que afiliaban en el mismo sindicato a cualquiera que trabajara en un restaurante o en un hotel. Algunos de estos, como la Industrial Workers of the World, incluso se negaban a firmar contratos con el empleador. También hubo acciones de obreros de restaurantes que no estaban en ningún sindicato ni en cualquier otra organización.



Al principio los empleadores combatieron a los sindicatos, contratando esquiroles y utilizando a matones pagados y a la policía para golpear a los obreros en huelga -por temor a que cualquier representación de los obreros recortara sus ganancias. A medida que crecieron los sindicatos, los empleadores se vieron obligados a negociar con ellos. Los empleadores utilizaron esto para su propio beneficio.

Afiliarse a un sindicato se convirtió en un derecho protegido en muchos lugares. Los procedimientos de negociación de los sindicatos fueron escritos en leyes. Los representantes de los obreros fueron reconocidos. Toda una serie de conquistas fueron puestas de cabeza.



Las cuotas del sindicato fueron cobradas directamente de los cheques de pago de los obreros. Esto tenía el propósito de hacer más fácil la organización de todos los obreros de una empresa determinada, pero también sirvió para hacer al sindicato menos dependiente de sus miembros. Los sindicatos desarrollaron una burocracia de personal remunerado y organizadores. El tener personal remunerado significaba que los activistas sindicales y los negociadores no podían ser objeto de hostigamiento o despido por la administración. También significó que no podían ser fácilmente controlados por los obreros. El personal remunerado no va a trabajar. Tienen intereses distintos y a veces en conflicto directo con los obreros. El contrato, por el cual se había luchado tanto, a menudo incluía ganancias reales para los obreros. Los empleadores concedieron salarios más altos, mayor seguridad y mejores condiciones a cambio de una garantía de no huelga durante la duración de un contrato. La administración acordó en pagar más, y renunciar algo de su control, a fin de mantener la producción ininterrumpida. El sindicato fue puesto en la posición de hacer cumplir el contrato a los obreros.

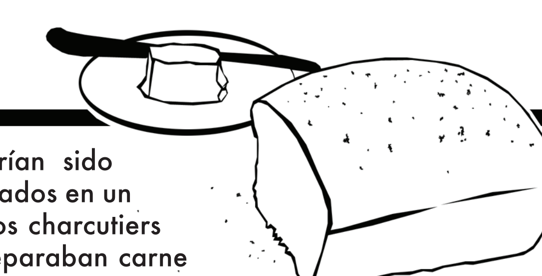


Hoy es difícil imaginar un mundo sin restaurantes. Las condiciones que crean a los restaurantes existen por todo el mundo y parecen ser casi naturales. Nos resulta difícil pensar en otros métodos en que las personas puedan alimentarse (además de ir a la tienda de comestibles, claro). Pero los restaurantes, al igual que la democracia parlamentaria, el Estado, el nacionalismo, o la policía profesional, son una invención del mundo capitalista moderno.

Los primeros restaurantes empezaron a aparecer en París en la década de 1760, y todavía en la década de 1850 París albergaba a la mayoría de los restaurantes del mundo. Al principio, sólo vendían pequeños guisados de carne llamados restaurants, cuyo propósito era restaurar la salud de las personas enfermas.



Antes de eso, nadie salía a comer como se hace hoy. Los aristócratas tenían sirvientes que cocinaban para ellos. Y el resto de la gente, que en su mayor parte eran campesinos, comían en su casa. Habían posadas para los viajeros donde las comidas estaban incluidas en el precio del cuarto y el posadero y sus huéspedes se sentaban a comer en la misma mesa. Habían proveedores que preparaban comidas para las bodas, los funerales y otras ocasiones especiales. Habían tabernas, vinerías, cafés y panaderías en cuyos locales se podían consumir tipos específicos de comida y bebida. Pero no habían restaurantes.



En parte, esto se debía a que los restaurantes habrían sido ilegales. La comida era elaborada por artesanos organizados en un número de gremios altamente especializados. Estaban los charcutiers (que hacían salchichas y puerco), los rôtisseurs (que preparaban carne asada y aves de corral), los fabricantes de paté, los fabricantes de pan de jengibre, los fabricantes de vinagre, los pasteleros, etc. Según la ley, sólo a un maestro fabricante de pan de jengibre se le permitía hacer pan de jengibre, a todos los demás les estaba prohibido. En el mejor caso, una familia o grupo de artesanos en particular podía obtener un permiso del rey para producir y vender unas pocas categorías diferentes de comida.



Pero esas leyes reflejaban un estilo de vida más antiguo. Las ciudades estaban creciendo. Los mercados y los comercios se expandían, y con ellos el poder y la influencia de los mercaderes y los hombres de negocios. Los primeros restaurantes apuntaban a esta clientela de clase media. Con la Revolución Francesa de 1789, la monarquía fue derrocada y el rey decapitado. Los gremios fueron destruidos y se le dio vía libre a la actividad empresarial. Los antiguos cocineros de la aristocracia se fueron a trabajar para los hombres de negocios o empezaron un negocio ellos mismos. La buena comida fue democratizada, y cualquier persona (con el dinero suficiente) podría comer como un rey. El número de restaurantes aumentó rápidamente.



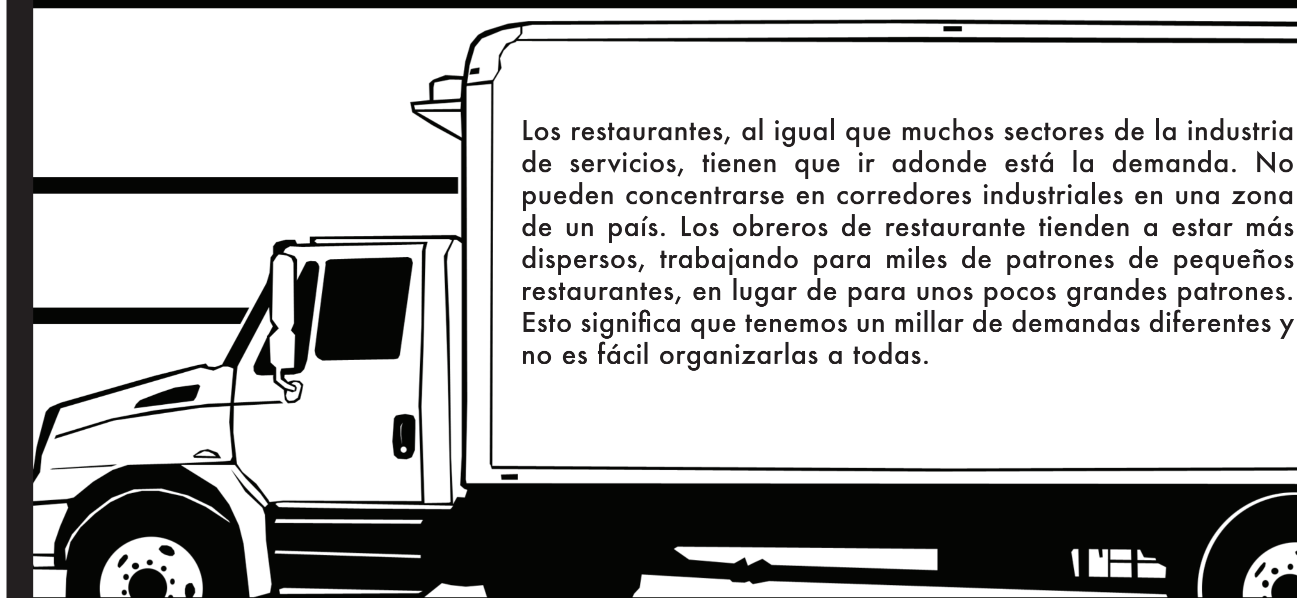
En un restaurante podía conseguirse una comida a cualquier hora en que estuviera abierto el comercio, y cualquiera que tuviera dinero podía comprar una comida. Los clientes se sentaban en mesas individuales, y comían platos o tazones individuales de comida preparada, escogida de un número de opciones. Los restaurantes crecieron rápidamente en tamaño y complejidad, añadiendo un menú fijo con muchas clases de comidas y bebidas. Mientras el número de restaurantes crecía, las tabernas, las vinerías, los cafés y las posadas fueron adoptando una forma más similar a la de los restaurantes.



A medida que nuestra lucha contra los restaurantes se vuelve más fuerte y buscamos formas de lucha más visibles, aparecen los sindicatos. Generalmente, los restaurantes son ahora, y siempre lo han sido, no sindicalizados. Donde existieron los sindicatos, han seguido el mismo camino que los sindicatos de otras industrias, sólo que con menos éxito.



Los restaurantes suelen tener un alto volumen de recambio de personal. La gente sólo dura unos pocos meses. Se emplea a un gran número de jóvenes que están buscando solamente un trabajo a medio tiempo o temporal. Los trabajos de restaurante no se consideran deseables, y las personas siempre buscan conseguir un mejor empleo. Esto vuelve muy difícil la creación de sindicatos estables. Pero este estado de las cosas es tanto un resultado de una industria desorganizada como su causa. Muchas industrias eran como ésta antes de que los sindicatos se consolidaran. En las industrias seriamente sindicalizadas, los empleadores se han visto obligados a renunciar al poder de contratar, despedir, y cambiar puestos de trabajo a voluntad. Los obreros se afianzan y defienden esta inflexibilidad.



Los restaurantes, al igual que muchos sectores de la industria de servicios, tienen que ir adonde está la demanda. No pueden concentrarse en corredores industriales en una zona de un país. Los obreros de restaurante tienden a estar más dispersos, trabajando para miles de patrones de pequeños restaurantes, en lugar de para unos pocos grandes patrones. Esto significa que tenemos un millar de demandas diferentes y no es fácil organizarlas a todas.

Además, a pesar de que hay restaurantes en todas partes, y representan un gran volumen de la actividad económica, no son un sector decisivo. Si un restaurante entra en huelga, esto no crea un efecto perturbador para otros sectores de la economía. Si los camioneros van a huelga, no sólo se perjudica el negocio de la empresa de transporte, sino también el de los almacenes, el de los centros comerciales y el de todos los que dependan de los productos que transportan los camioneros. Si un restaurante va a huelga, el principal efecto es que los otros restaurantes de la zona harán un poco más de dinero. Esto nos pone en una posición débil, y significa que es menos probable que en otras industrias más decisivas que los empleadores acuerden pagar salarios más altos a cambio de una producción garantizada.

LOS SINDICATOS

"La representación de la clase obrera se ha convertido en enemiga de la clase obrera."

Guy Debord



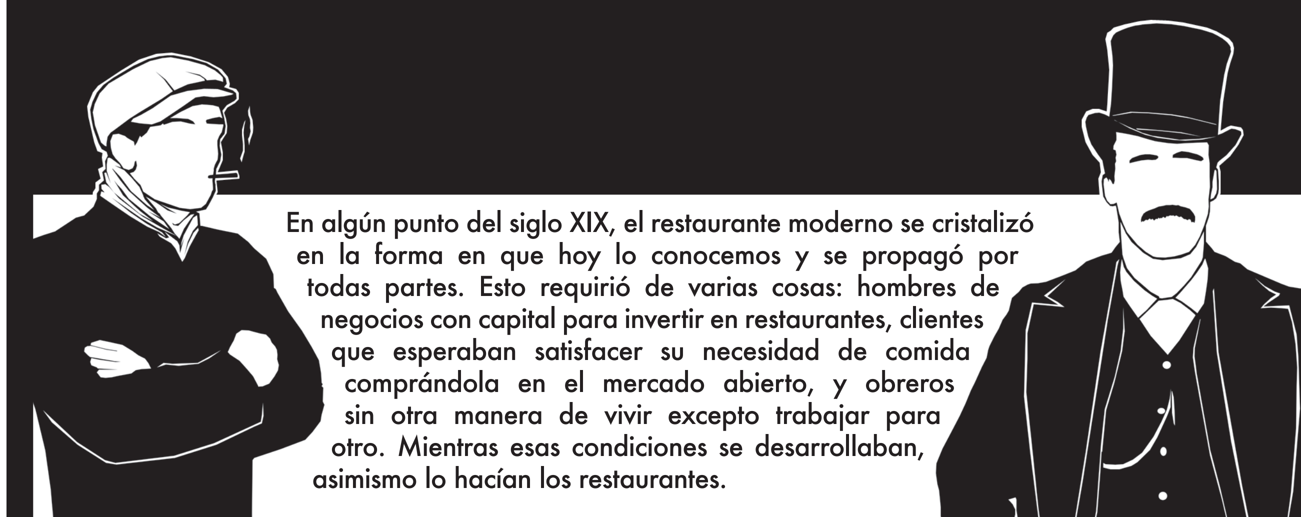
El crecimiento del restaurante fue el crecimiento del mercado. Las necesidades que antes eran satisfechas por una relación directa de dominación (entre un señor y sus sirvientes) o una relación privada (dentro de la familia), ahora se satisfacían en el mercado abierto. Lo que antes era una relación opresiva directa se transformó en una relación entre vendedor y comprador. Una expansión similar del mercado tuvo lugar un siglo más tarde con el origen de la comida rápida. Mientras el papel de la ama de casa de los 1950 se debilitaba y las mujeres entraban al mercado de trabajo, muchas de las actividades que habían sido llevadas a cabo por las mujeres se transfirieron al mercado. Los restaurantes de comida rápida crecieron rápidamente, y pagaron salarios por lo que antes había sido una tarea doméstica.



El siglo XIX trajo la Revolución Industrial. La maquinaria estaba revolucionando la manera en que se fabricaban todas las cosas. Mientras los métodos de producción agricultural se volvían más eficientes, los campesinos fueron expulsados de la tierra y junto a los antiguos artesanos en las ciudades conformaron la clase obrera moderna. No tenían ninguna manera de ganar dinero salvo trabajar para otro.



En algún punto del siglo XIX, el restaurante moderno se cristalizó en la forma en que hoy lo conocemos y se propagó por todas partes. Esto requirió de varias cosas: hombres de negocios con capital para invertir en restaurantes, clientes que esperaban satisfacer su necesidad de comida comprándola en el mercado abierto, y obreros sin otra manera de vivir excepto trabajar para otro. Mientras esas condiciones se desarrollaban, asimismo lo hacían los restaurantes.



EL PROCESO DE PRODUCCIÓN

"El dinero es como un brazo o una pierna –úsalo o piérdelo."

Henry Ford

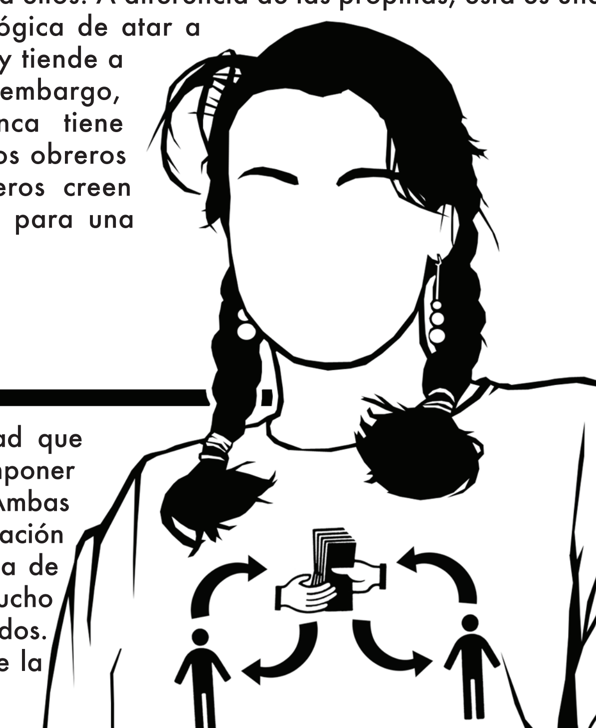


Más común que la autogestión, es que la administración responda a la lucha de los obreros intentando crear una especie de comunidad en el restaurante. Ellos saben que los obreros dentro de un restaurante formarán grupos. En lugar de fomentar el aislamiento y los prejuicios, fomentan la comunidad –una comunidad que incluye a la administración del restaurante. Esto es especialmente común en los pequeños restaurantes, donde los empleados incluso pueden tener lazos familiares entre sí y con la administración. El patrón puede explicar cuán difícil es el negocio, sobre todo para un pequeño restaurante independiente como el suyo. El patrón puede ser gay o una mujer o de una minoría étnica y tratar de crear una especie de comunidad sobre la base de esa identidad. El restaurante podrá no vender determinadas marcas, podrá limitarse a vender los alimentos de "comercio justo", orgánicos, o vegetarianos.





Cualquiera sea la comunidad, la función es la de minimizar la lucha de clases. La idea es que en lugar de defender nuestros propios intereses, lo que naturalmente nos pondría en conflicto con la administración, deberíamos tener en cuenta el punto de vista de la administración. Nosotros podemos tener problemas, pero nuestro patrón también tiene problemas, y tenemos que llegar a algún tipo de compromiso –un compromiso que termina con nosotros trabajando para ellos. A diferencia de las propinas, esta es una forma puramente ideológica de atar a los obreros al trabajo, y tiende a ser menos efectiva. Sin embargo, la administración nunca tiene mayor control sobre los obreros que cuando los obreros creen que están trabajando para una buena causa.

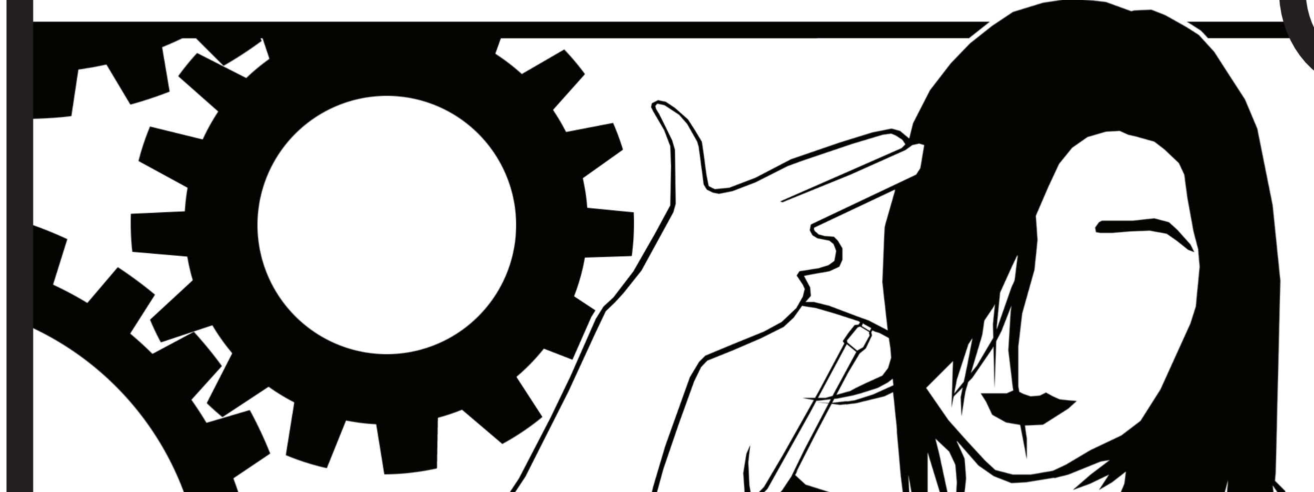


Con la autogestión, al igual que con la comunidad que incluye a la administración, se supone que debamos imponer el trabajo sobre nosotros mismos y sobre los demás. Ambas son una respuesta a nuestra lucha contra nuestra situación que, en última instancia, sólo crea una mayor forma de alienación. Nuestro problema con los restaurantes es mucho más profundo que la forma en la que son administrados. Y no podemos resolver nuestros problemas mediante la colaboración con la administración.

Algunos obreros de restaurante han construido una ideología a partir de la lucha sobre la forma en que se hace el trabajo. Crearon restaurantes cooperativos donde no hay patrón. A la vez que trabajan toman las decisiones administrativas ellos mismos. En estos restaurantes, los obreros ya no están bajo el poder arbitrario de un patrón. A menudo eliminan partes de la división del trabajo y de los peores aspectos de la atención al cliente. Pueden vender comida vegana, vegetariana, orgánica, de "comercio justo", o alimentos cultivados localmente.



Al mismo tiempo, ellos se olvidan de que la división del trabajo se debe a que ayuda a hacer dinero de manera más eficiente. El patrón no es un imbécil sin motivo. El patrón está bajo una fuerte presión que viene de afuera del restaurante. Él tiene que mantener su dinero en movimiento, haciendo más dinero. Él tiene que competir y obtener un beneficio, o su negocio no sobrevivirá. Los obreros de un restaurante colectivo, como las pequeñas empresas familiares, no han eliminado al patrón. Simplemente han fusionado la posición del patrón y del trabajador en una sola. No importa los ideales que tengan, el restaurante todavía está atrapado dentro de la economía. El restaurante sólo puede seguir existiendo si obtiene una ganancia. El trabajo sigue siendo estresante y repetitivo, sólo que ahora los administradores son los obreros mismos. Tienen que imponer el trabajo a sí mismos y a los demás. Esto significa que los obreros de los restaurantes autogestionados a menudo trabajan más tiempo y más duro y se les paga incluso menos que a los de los restaurantes regulares. O sucede eso o los restaurantes autogestionados no lucran y no sobreviven por mucho tiempo.

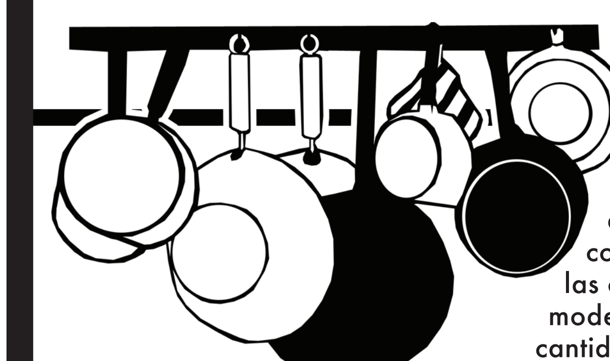


Los clientes en un restaurante ven una comida –un plato preparado para ser consumido en el local. También ven un lugar para salir y socializar –un lugar semi-público, un lugar para hacer negocios, para celebrar cumpleaños, para ir en una cita. Los clientes compran comida, pero también compran el ambiente, la cultura, la experiencia de la comida en un restaurante. A los clientes les gustan los restaurantes. Ellos son los consumidores.

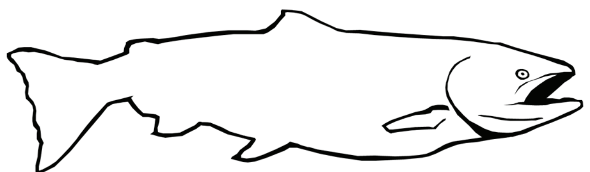


El dueño del restaurante es el vendedor. Él es quien realmente está a cargo del proceso de producción, y lo que ofrece para la venta tiende a dar forma a las demandas de los clientes. El dueño del restaurante no lleva adelante su negocio porque le guste dar de comer a la gente. Lo hace para ganar dinero. Quizás el dueño era cocinero o camarero que ascendió de puesto en puesto. Quizás nació con dinero y nunca tuvo experiencia laboral en restaurantes. En cualquier caso, cuando empiezan su propio negocio, los dueños de restaurantes sólo quieren una cosa: ganar dinero.

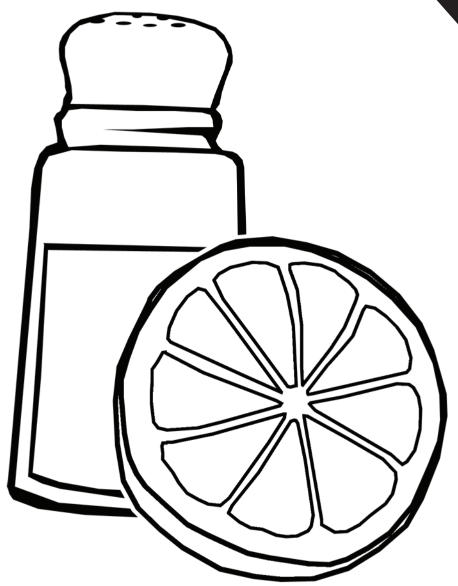


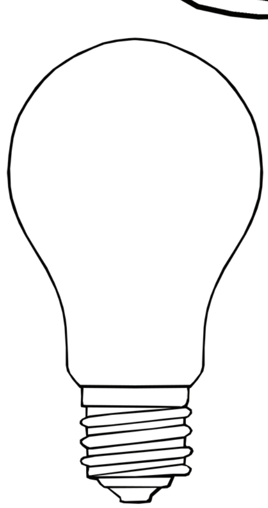


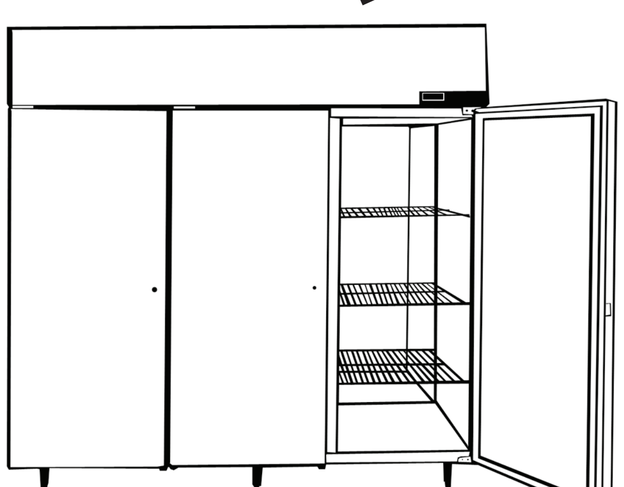
Compran hornos, refrigeradores, cacerolas, ollas, vasos, servilletas, cuchillos, tablas de cortar, vajillas de plata, mesas, sillas, vino, licor, equipo de limpieza, comidas crudas y envasadas, aceites, especias, y todas las otras cosas que se necesitan para dirigir un restaurante moderno. El valor de esas cosas está determinado por la cantidad de tiempo de trabajo necesario para producirlas. Mientras son consumidas, este valor se incorpora al valor de la comida de restaurante.



El valor de una cena de salmón, por ejemplo, se determina al principio por el valor del salmón crudo consumido en su producción. Este valor es la cantidad del tiempo de trabajo necesario para pescar (o criar) un salmón y transportarlo al restaurante. También debe agregarse al valor de la cena el valor de la cantidad promedio de orégano, sal, limón, y aceite de cocina consumidos en el proceso. También entran el valor del gas y de la electricidad utilizados para cocinar y para climatizar el restaurante. Se agrega al valor de la cena una pequeña cantidad por el desgaste de las máquinas, los reemplazos de platos, vasos, bombillas de luz, bolígrafos y papel, y el precio de mantener el inmueble.





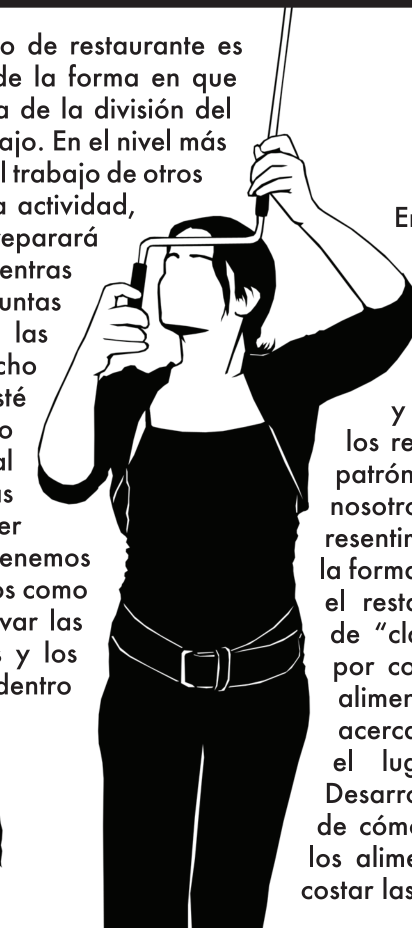




Todo esto representa un valor constante para el dueño del restaurante. No producen dinero para el restaurante. Mientras las especias y las comidas crudas son consumidas, transfieren a la comida preparada el valor suficiente para reemplazarse a sí mismas. Los precios reales de estas cosas pueden subir o bajar respecto a su valor, pero este movimiento tiende a cancelarse a sí mismo. El patrón puede tener buena suerte y hacer un buen negocio por unas pocas cajas de vino, y podría venderlas por más. Pero también puede tener mala suerte y cierta cantidad de comida puede pudrirse antes de ser vendida, o quizás la cantidad de platos rotos se encuentra arriba del promedio. En breve, la simple compra y venta no es una fuente estable de ganancias.

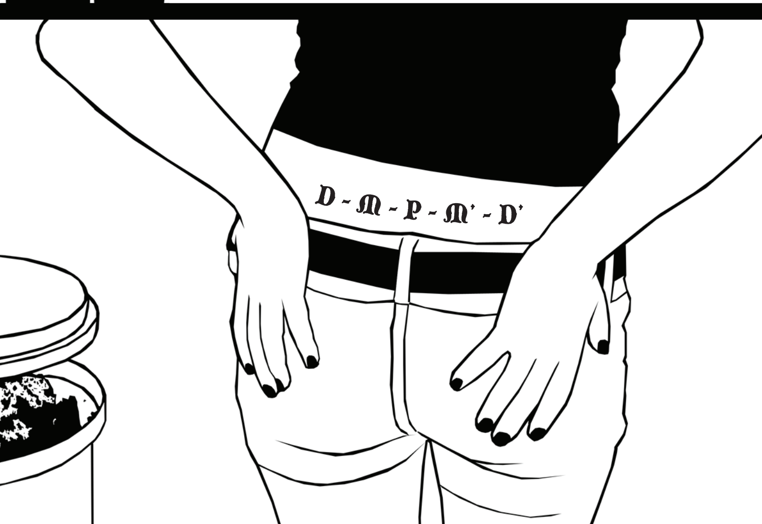
Pero aun así los restaurantes son una fuente confiable de ganancias.

Nuestra lucha contra el trabajo de restaurante es también una lucha en contra de la forma en que se diseña el trabajo –en contra de la división del trabajo y la jerarquía en el trabajo. En el nivel más básico, a menudo nos interesa el trabajo de otros obreros. En momentos de poca actividad, una camarera aburrida preparará platos simples en la cocina, mientras que el friegaplatos hace preguntas acerca de la diferencia entre las distintas clases de vinos. El hecho de que el proceso de trabajo esté tan segmentado y especializado se siente extraño y antinatural para nosotros, y queremos ir más allá de él. Para formar cualquier tipo de grupos de trabajo, tenemos que tratarnos los unos a los otros como iguales. Esto comienza a socavar las divisiones entre los calificados y los no calificados y la jerarquía dentro de los obreros.



En cualquier restaurante los obreros tienen que ser capaces en gran medida de administrar el trabajo ellos mismos. Tenemos que ser capaces de dar prioridad a las tareas, así como de comunicarnos y coordinarnos con otros obreros. En los restaurantes más pequeños a veces el patrón se irá y tendremos que manejar todo nosotros mismos. Esto significa que nuestro resentimiento hacia el trabajo a menudo toma la forma de una crítica de cómo se administra el restaurante. Nos quejamos de la falta de "clase" del propietario del restaurante por comprar ingredientes baratos o servir alimentos vencidos. Hacemos comentarios acerca de que si nosotros administráramos el lugar, las cosas serían diferentes. Desarrollamos nuestras propias ideas acerca de cómo deberían ser cocinados y servidos los alimentos, y acerca de cuánto deberían costar las cosas.



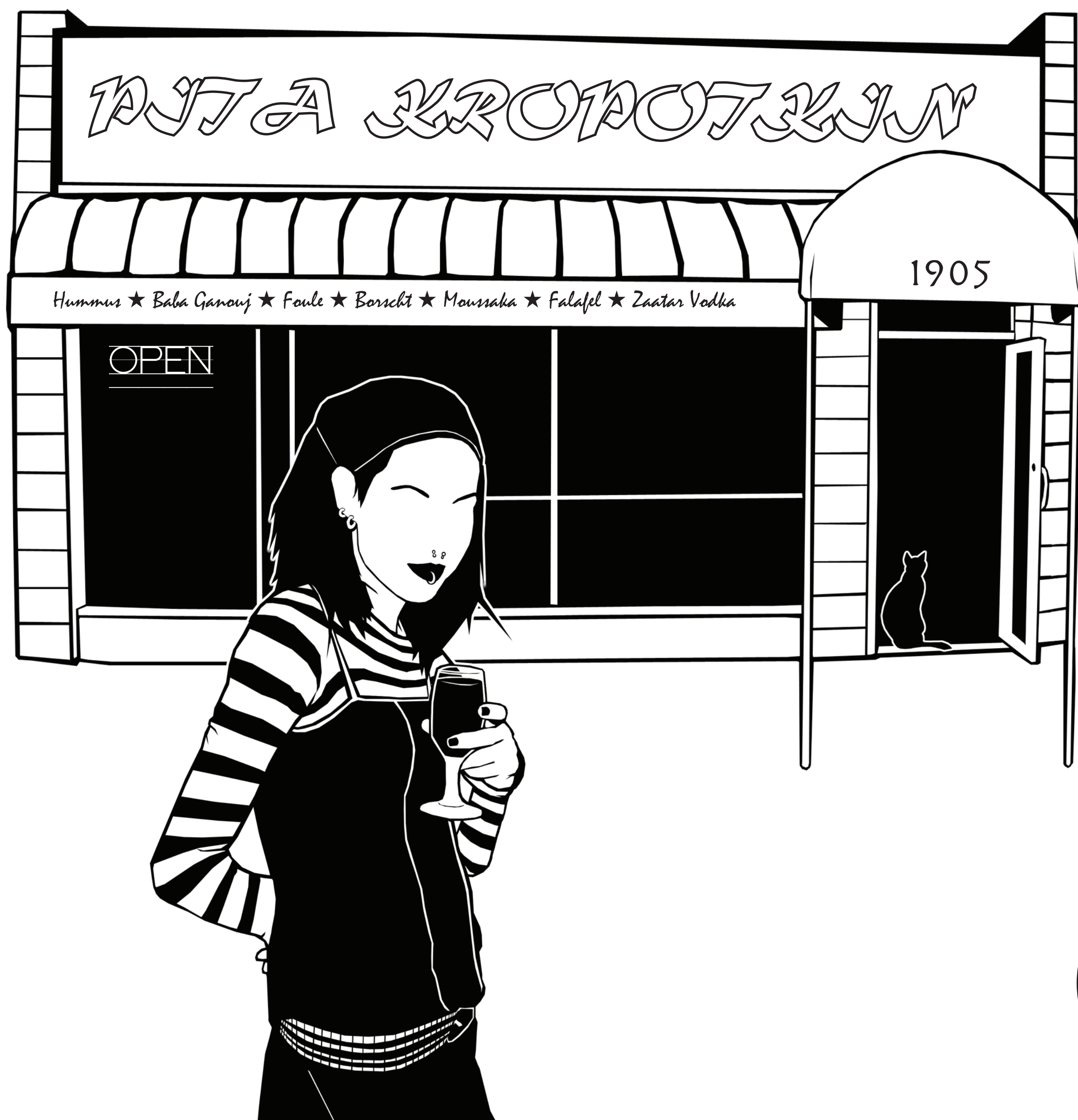


Esta es una causa constante de conflictos, pero también es fácilmente cooptada. A menudo el patrón cederá a nuestro deseo de manejar las cosas nosotros mismos. Cuanto más desorganizado e ineficiente sea el restaurante, más probable es que suceda esto. Él dejará que la anfitriona se encargue de los problemas de los clientes. No comprará suficientes insumos o no arreglará una maquinaria, y tendremos que arreglar las máquinas o aportar los insumos nosotros mismos. Dejará a un solo cocinero con 10 órdenes a la vez, o a una camarera con 10 mesas a la vez diciéndole "arréglatelas". Y tenemos que presionarnos a nosotros mismos en lugar de ser presionados directamente. De hecho, parte de ser un buen empleado de restaurante es haber interiorizado el ritmo de producción, y ser capaz de presionarse lo suficiente para que la administración no tenga que hacerlo. En estos casos tratamos de ayudarnos entre nosotros y hacemos pequeñas partes del trabajo del otro –nuestra solidaridad con nuestros compañeros de trabajo es usada contra nosotros para lograr que trabajemos más duro.

LOS OBREROS, LA ADMINISTRACIÓN, Y LA GESTIÓN OBRERA

"La sociedad de clases tiene una enorme capacidad de resiliencia, una gran capacidad para hacer frente a la "subversión" creando íconos de su iconoclastas, de extraer sustento de aquellos que la sabotean. "

Maurice Brinton





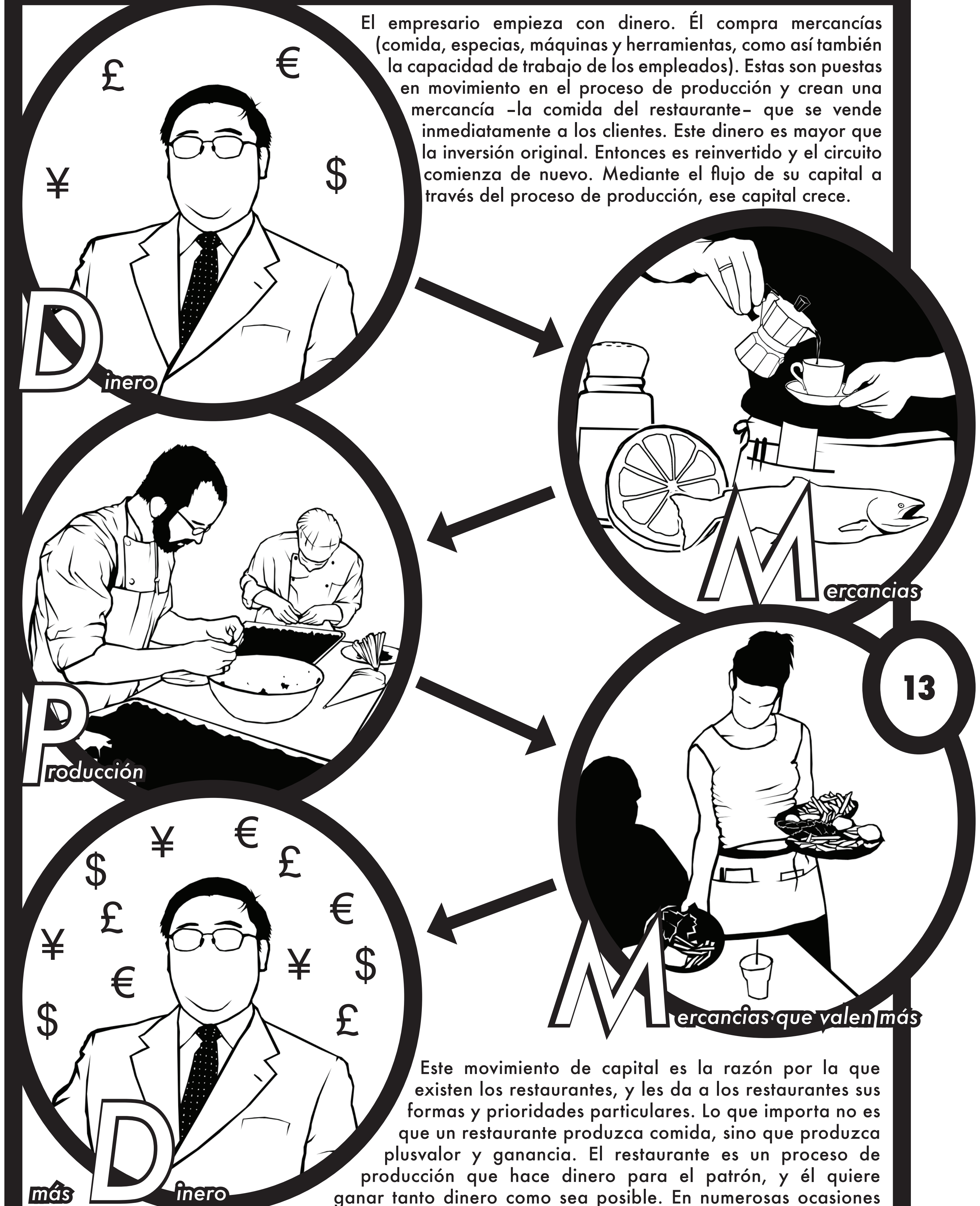
Aparte de todas las materias primas, alimentos, herramientas, y máquinas necesarias para un restaurante, el dueño necesita de alguien para ponerlo en movimiento –necesita empleados. Para el dueño, los empleados son simplemente una parte más de su inversión. El dueño compra nuestra capacidad de trabajar, y por un tiempo determinado, somos suyos. El valor de un empleado es nuestro salario –la cantidad de dinero que necesitamos para pagar por comida, ropa, arriendo, licor, boletos de autobús y cualquier otra cosa que necesitemos para continuar yendo a trabajar. Esto depende más o menos de si debemos llevar ropa fina y ser capaces de hablar con los clientes de vino y de historia francesa o si simplemente basta con presentarnos y no escupir en la comida. También depende de lo que cuestan la comida y el alojamiento en la ciudad o país donde queda el restaurante. Los salarios también reflejan el balance de poder entre obreros y empleadores. Donde estamos fuertes, podemos imponer salarios más altos. Donde estamos débiles, los salarios pueden ser rebajados hasta el nivel mínimo de supervivencia.





Los salarios son caros, pero valen la pena. A diferencia de una lata de frijoles, un cocinero hace dinero para el dueño del restaurante. Una lata de frijoles llega a un restaurante con un valor basado en el tiempo de trabajo necesario para producirla. La lata de frijoles es consumida y transfiere su valor a la sopa en la que es vertida. El cocinero, por otra parte, no se consume. Gran parte del valor de la sopa viene del trabajo que el cocinero pone al prepararla. A los empleados no se nos paga dependiendo de cuánto trabajo hagamos. Nuestra capacidad de trabajar es comprada por un tiempo determinado, y se espera que trabajemos para el patrón durante ese tiempo. Nuestro trabajo agrega valor a los platos, y crea las condiciones en las cuales ese valor puede transformarse en dinero. De hecho, añadimos mucho más valor a los platos vendidos durante nuestro tiempo de trabajo que el que se nos paga en salario. Este plusvalor es la manera en que el restaurante hace su dinero. A través del arriendo, los impuestos, las licencias de licor y las multas, los propietarios de inmuebles y diversos niveles del gobierno obtienen una tajada de este plusvalor.

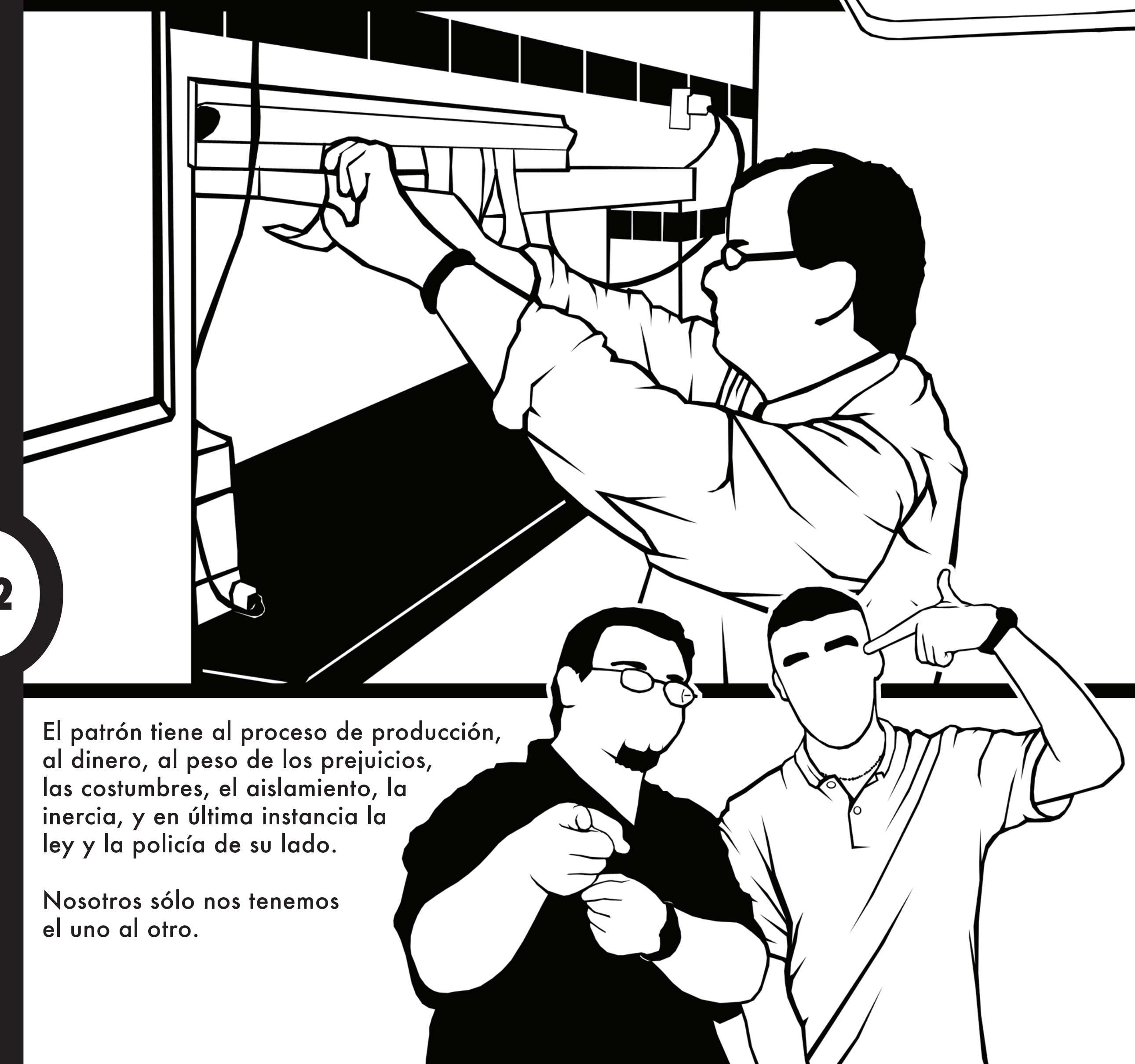
El empresario empieza con dinero. Él compra mercancías (comida, especias, máquinas y herramientas, como así también la capacidad de trabajo de los empleados). Estas son puestas en movimiento en el proceso de producción y crean una mercancía –la comida del restaurante– que se vende inmediatamente a los clientes. Este dinero es mayor que la inversión original. Entonces es reinvertido y el circuito comienza de nuevo. Mediante el flujo de su capital a través del proceso de producción, ese capital crece.



Este movimiento de capital es la razón por la que existen los restaurantes, y les da a los restaurantes sus formas y prioridades particulares. Lo que importa no es que un restaurante produzca comida, sino que produzca plusvalor y ganancia. El restaurante es un proceso de producción que hace dinero para el patrón, y él quiere ganar tanto dinero como sea posible. En numerosas ocasiones las consideraciones de seguridad, limpieza, e incluso legales son hechas a un lado para aumentar esa ganancia.

El hecho de que los grupos de trabajo y la cultura que crean se basen en el proceso de trabajo significa que el patrón puede socavar a estos grupos cambiando el proceso de trabajo. Puede introducir un sistema informático que envíe órdenes a la cocina para cortar la comunicación. Puede cambiar los turnos a fin de que las personas trabajen junto a un gerente y por lo tanto aumentar la vigilancia. Puede cambiar las funciones de la gente para que tengan algunas funciones de administración y por lo tanto cambiar sus simpatías. Pueden implementar tarjetas de comentarios, dar o quitar comidas para empleados, añadir funciones de inventario, o simplemente despedir gente. El cambiar la forma del restaurante puede cambiar los patrones de comunicación y de socialización, y reducir la resistencia. La nueva forma constituye luego la base para nuevos grupos de trabajo y la nueva resistencia. En términos generales, cuanto más conscientes se vuelve nuestra solidaridad, más difícil es de socavar.

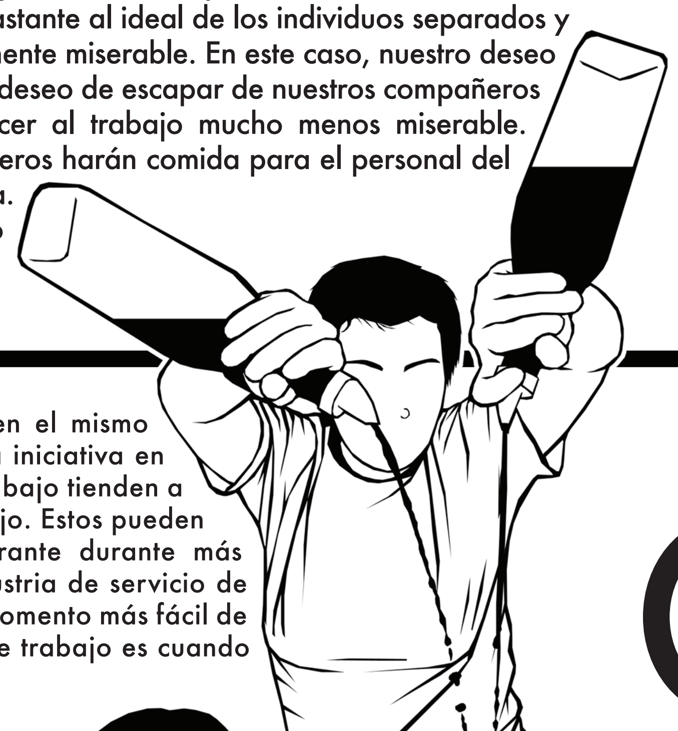




El patrón tiene al proceso de producción, al dinero, al peso de los prejuicios, las costumbres, el aislamiento, la inercia, y en última instancia la ley y la policía de su lado.

Nosotros sólo nos tenemos el uno al otro.

Estos grupos de trabajo establecen la cultura general de trabajo del restaurante. Si somos débiles, la cultura del restaurante puede acercarse bastante al ideal de los individuos separados y prejuiciosos, y el trabajo se vuelve absolutamente miserable. En este caso, nuestro deseo de escapar del trabajo puede ser también el deseo de escapar de nuestros compañeros de trabajo. Si somos fuertes, podemos hacer al trabajo mucho menos miserable. Cuando el patrón no está mirando, los cocineros harán comida para el personal del frente, y ellos robarán bebidas de la cocina. Advertiremos a los demás cuando el patrón o el gerente se acerquen, y nos burlaremos de ellos cuando se hayan ido.



Dado que los grupos de trabajo se basan en el mismo proceso de trabajo, los obreros que toman la iniciativa en su formación y que configuran la cultura de trabajo tienden a ser los que mejor conocen el proceso de trabajo. Estos pueden ser los que hayan trabajado en un restaurante durante más tiempo, o los que hayan trabajado en la industria de servicio de alimentos por más tiempo. Con frecuencia el momento más fácil de fomentar un sano cinismo en un compañero de trabajo es cuando estás entrenándolo.



El pegamento que mantiene unidos a estos grupos informales de trabajo es la lucha contra el trabajo. Cuando bromeamos cuando se supone que debemos estar trabajando, o hablamos mierda del patrón, o tomamos atajos para hacer el trabajo más fácil, o robamos del trabajo juntos, creamos confianza, complicidad, y una cultura de cuidarnos el uno al otro. Esta comunidad de lucha recorta la producción de beneficio, pero también tiende a romper las divisiones y las jerarquías creadas por el proceso de producción. Es la base para cualquier lucha más amplia contra la administración.

El restaurante representa algo muy diferente para los obreros. Los que trabajamos en un restaurante no lo hacemos porque queremos. Estamos forzados a ello. No tenemos otra manera de vivir fuera de vender nuestra capacidad de trabajar a alguien –por ejemplo, al dueño de un restaurante. No hacemos comida porque nos guste hacer comida o porque queramos hacer comida para este o aquel cliente en particular. Cuando limpiamos los pisos o abrimos botellas de vino, no estemos satisfaciendo una necesidad para alguna clase de actividad significativa. Simplemente estamos intercambiando nuestro tiempo por un salario. Eso es lo que representa el restaurante para nosotros.

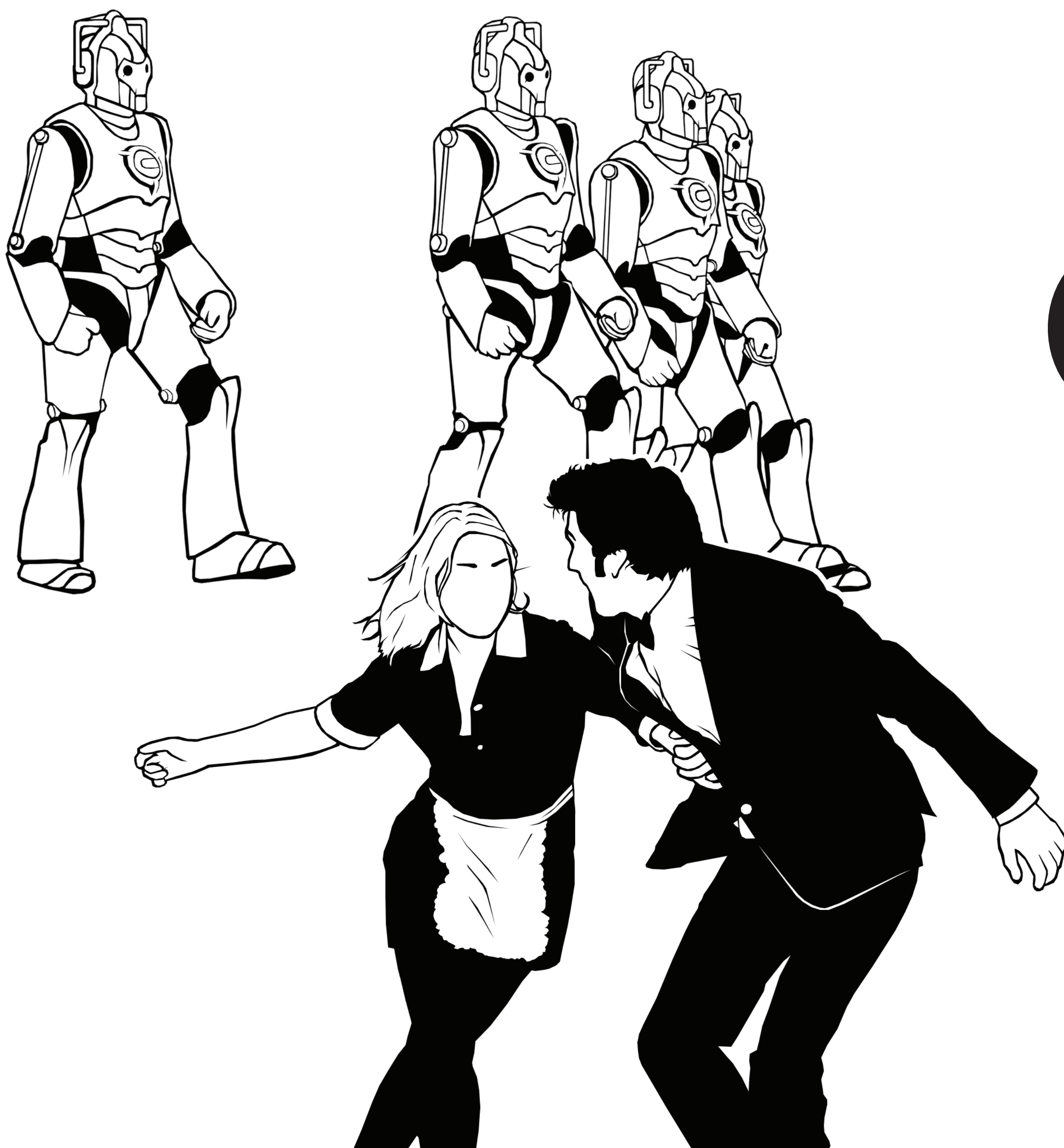


Nuestro tiempo y nuestra actividad en el restaurante no nos pertenecen –le pertenecen a la administración. Aunque todo en el restaurante es puesto en movimiento y funciona únicamente porque nosotros lo hacemos trabajar, el restaurante es algo externo y contrario a nosotros. Cuanto más duro trabajamos, más dinero gana el restaurante. Cuanto menos se nos paga, más dinero gana el restaurante. Es raro que los obreros de un restaurante puedan costear el comer regularmente en el restaurante en que trabajan. Es común para los obreros de un restaurante transportar platos de comida exquisita toda la noche con nada en nuestro estómago salvo pan y café. Un restaurante no puede funcionar sin obreros, pero existe un conflicto constante entre los obreros y el trabajo. El simple hecho de defendernos nos obliga a luchar contra el proceso de producción. Recuperamos el aliento en un agolpamiento de órdenes y retrasamos la producción de un plato. Robamos comida, ahorramos pasos , o simplemente nos ponemos a conversar, y mientras lo hacemos interrumpimos la producción. El patrón, que representa el proceso de producción, nos lo impone constantemente. Se nos grita si no estamos haciendo nada o si no estamos haciendo algo más rápido que lo humanamente posible o si cometemos errores que retrasan la ganancia de dinero. Llegamos a odiar al trabajo y odiar al patrón. La lucha entre los obreros del restaurante y la administración del restaurante es tan parte del restaurante como la comida, el vino, las mesas, las sillas, o las carpetas donde se presenta la cuenta.

LA DIVISIÓN DEL TRABAJO Y EL USO DE MÁQUINAS

"El verdadero peligro no es que las máquinas empezarán a pensar como seres humanos, sino que los seres humanos empezarán a pensar como máquinas."

Sydney J. Harris



El ambiente de trabajo está diseñado no sólo para producir dinero para el patrón, sino también para producir obreros de restaurante aislados entre sí, en competencia entre sí, prejuiciosos entre sí, con miedo por nuestros empleos, y que sólo buscan soluciones individuales a nuestros problemas. Pero esto es sólo un ideal al que aspira la administración. Ellos nunca tienen un éxito completo porque nuestra actividad tiende a empujar en la dirección opuesta.



Los restaurantes nos ponen con otros obreros de restaurante en el mismo ambiente de trabajo. El proceso de trabajo mismo requiere que cooperemos y nos comuniquemos con otros obreros. Pasamos platos de un lado a otro. Explicamos los pedidos de comida y bebida. Averiguamos cuales mesas deben ser presionadas para pagar e irse para hacer espacio a las próximas reservas.



Estas conversaciones llevan a otras más interesantes. Todo el mundo está buscando nuevas formas de hacer al trabajo menos aburrido o estresante. Hacemos bromas, congelamos barras de chocolate, hacemos malabares con frutas, usamos la lavadora de tambor, y nos burlamos de los clientes.



Este bromear conduce a una cooperación más seria. Pasamos mucho tiempo con nuestros compañeros de trabajo y aprendemos mucho unos de otros. Entre los agolpamientos hablamos de nuestros problemas en el trabajo, en nuestra vida personal, con las autoridades de inmigración. Ya no somos un conjunto de individuos separados. Formamos grupos informales de obreros en el puesto en que somos capaces de actuar juntos. Salimos a tomar una copa después del trabajo. Nos cubrimos entre nosotros en el trabajo.

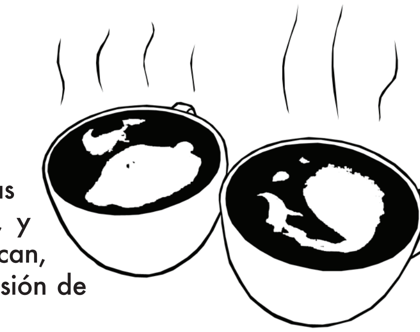
GRUPOS DE TRABAJO

"La gente de un mismo ambiente de trabajo habla entre sí muchísimo más que la gente en la misma cuadra de la misma avenida."

Stan Weir

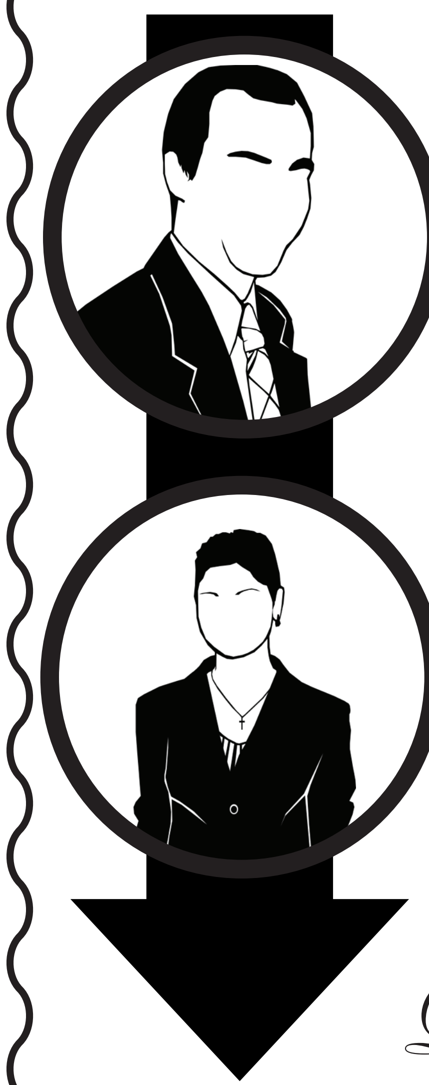


Para que los restaurantes ganen dinero de la manera más eficiente posible, tienden a organizarse en formas similares.



Las tareas son divididas, y distintos obreros se especializan en distintos aspectos del trabajo. Estas divisiones se desarrollan porque nos permiten entregar los platos más rápido. Las primeras y más obvias divisiones son entre la administración y los obreros, y entre "el frente" y "el fondo". A medida que las divisiones se solidifican, son catalogadas y asociadas con ciertas clases de personas. La división de trabajo en un típico restaurante pequeño puede parecerse a esto:

La administración



EL PATRÓN

(Es dueño del restaurante. Su trabajo es asegurarse que el restaurante haga dinero. Usualmente sabe mucho sobre comida. Él arma el menú, compra el equipamiento, contrata y despide empleados, y a veces camina por el restaurante asegurándose que todos estén trabajando tan duro como sea posible. El restaurante es su capital.)

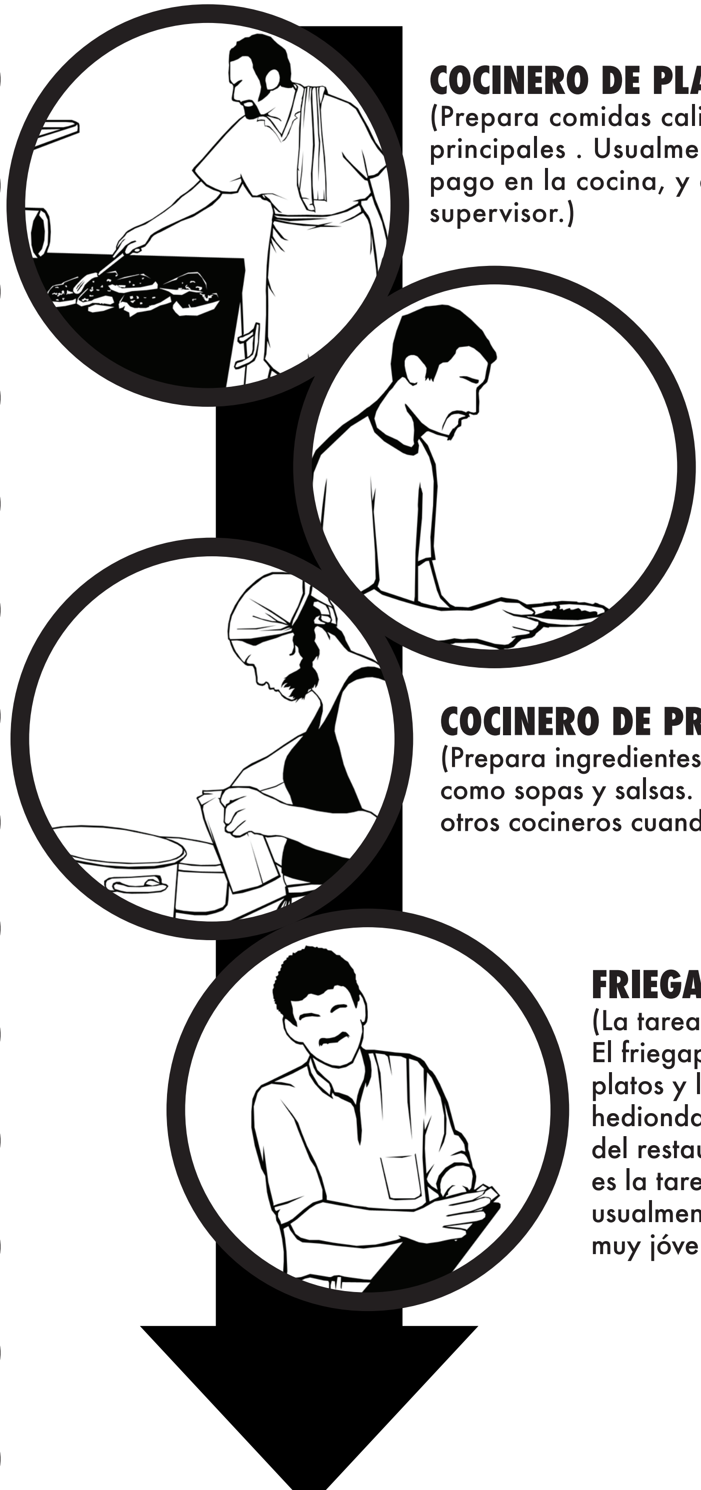
EL GERENTE

(Su trabajo es supervisar prácticamente a los empleados. Se encarga de las quejas y de los problemas que surgen, asegurándose que el proceso de trabajo funcione sin inconvenientes. En general es mayor que los otros empleados, y ha trabajado como camarero, tabernero o cocinero por muchos años. Aunque se encargue de imponer el proceso de producción, no tiene beneficios directos por eso, y por lo tanto no es tan entusiasta en su labor como el patrón. A veces el papel del gerente se combina con el de tabernero, el camarero principal o el jefe de cocineros.)

Los obreros

El fondo

Es común que todos los empleados del fondo del restaurante sean inmigrantes indocumentados trabajando en negro. No tienen contacto con los clientes, y por lo tanto no tienen que verse igual ni hablar el mismo lenguaje que los clientes.

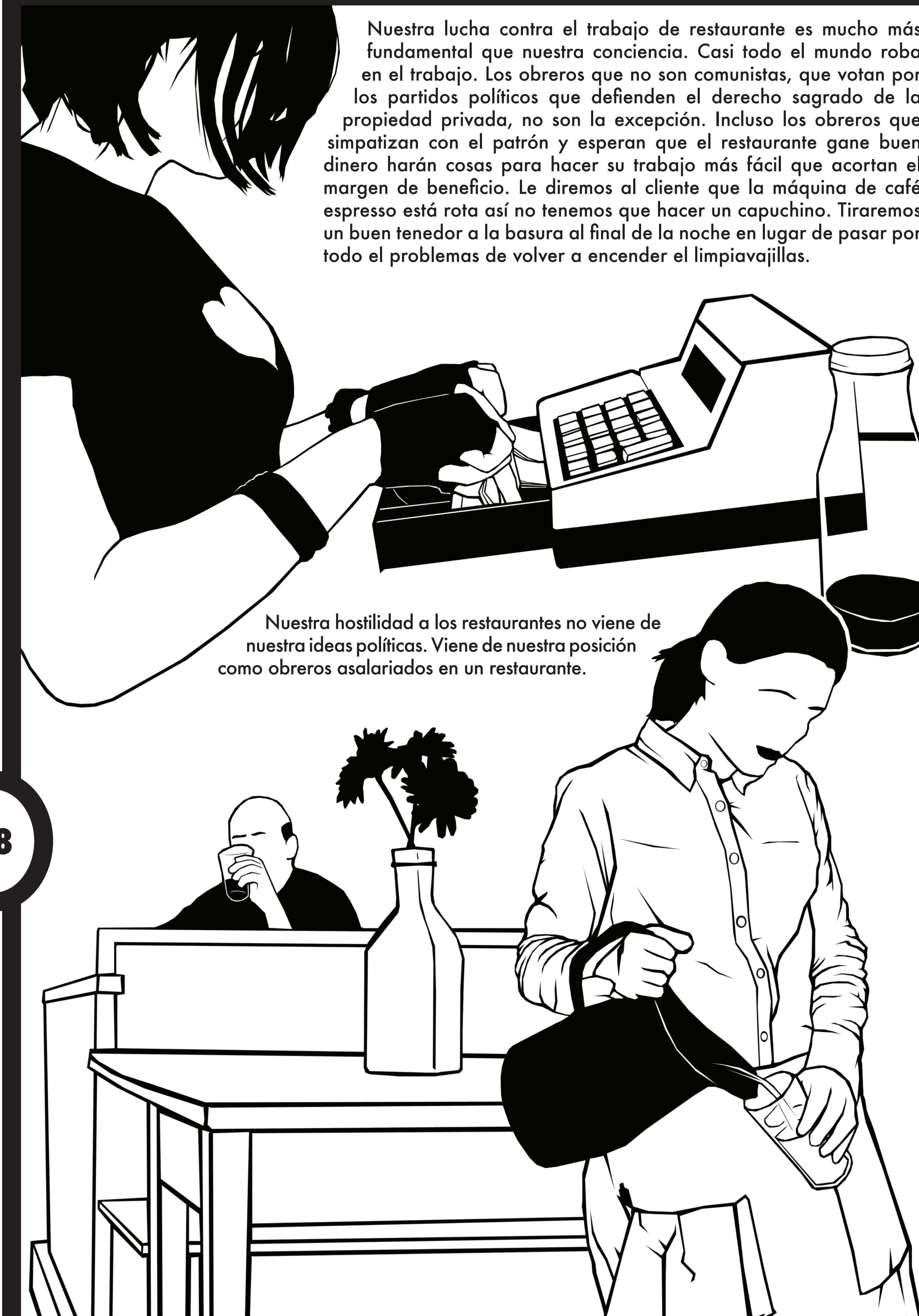


COCINERO DE PLATOS CALIENTES
(Prepara comidas calientes –sobre todo platos principales . Usualmente es el empleado mejor pago en la cocina, y a veces tiene algún rol de supervisor.)

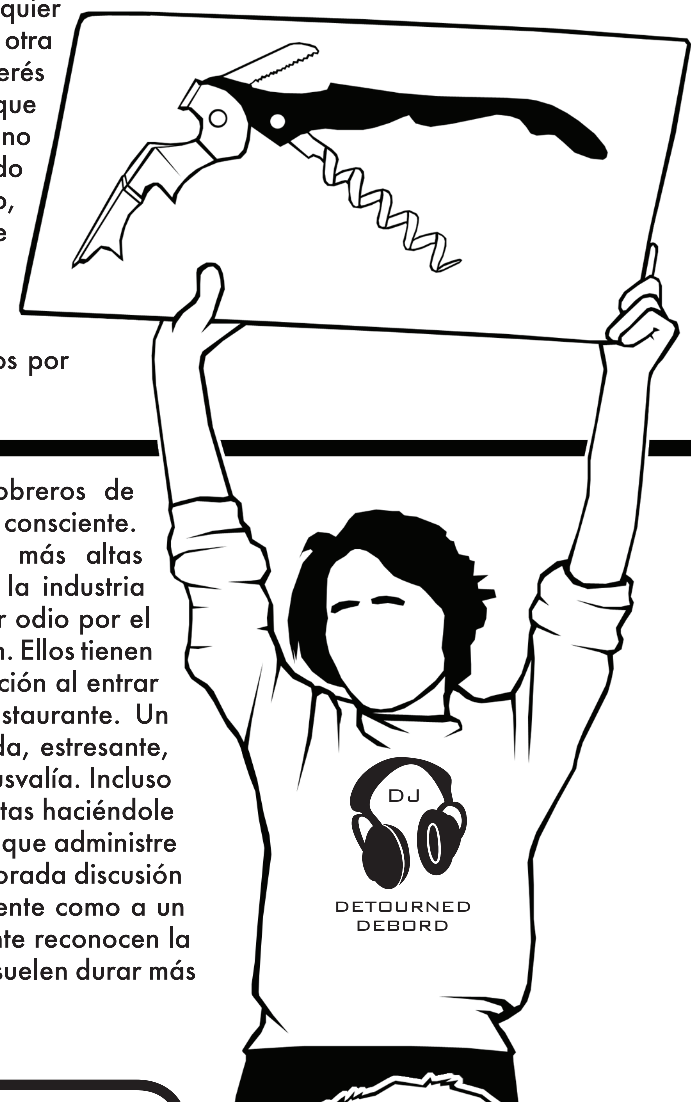
COCINERO DE PLATOS FRÍOS
(Prepara ensaladas, platos secundarios, y postres. Levemente menos capacitado y menos pago que el cocinero de platos calientes.)

COCINERO DE PREPARACIÓN
(Prepara ingredientes. Hace algunas comidas en volumen como sopas y salsas. Transporta las comidas y ayuda a los otros cocineros cuando se acumulan los pedidos).

FRIEGAPLATOS
(La tarea más baja del restaurante. El friegaplatos simplemente lava los platos y los transporta. Es la tarea más hedionda, ruidosa, calurosa y física del restaurante. Además, por general es la tarea peor paga. Este trabajo usualmente está reservado para los muy jóvenes o para los muy viejos.)



Esto no significa que no tengamos orgullo. Cualquier persona que se ve obligada a hacer algo una y otra y otra y otra y otra vez ha de tomar algún interés en ello o volverse loco. Cualquier persona que trabaje en restaurantes el tiempo suficiente no puede dejar de tener un poco de orgullo de todo el conocimiento que adquirio sobre comida, vino, y comportamiento humano. Sin embargo, aparte de un puñado de cocineros en restaurantes muy caros, la única gente que está realmente orgullosa de ser obreros de restaurante son las mascotas del patrón, que suelen ser rechazados por el resto de los obreros.

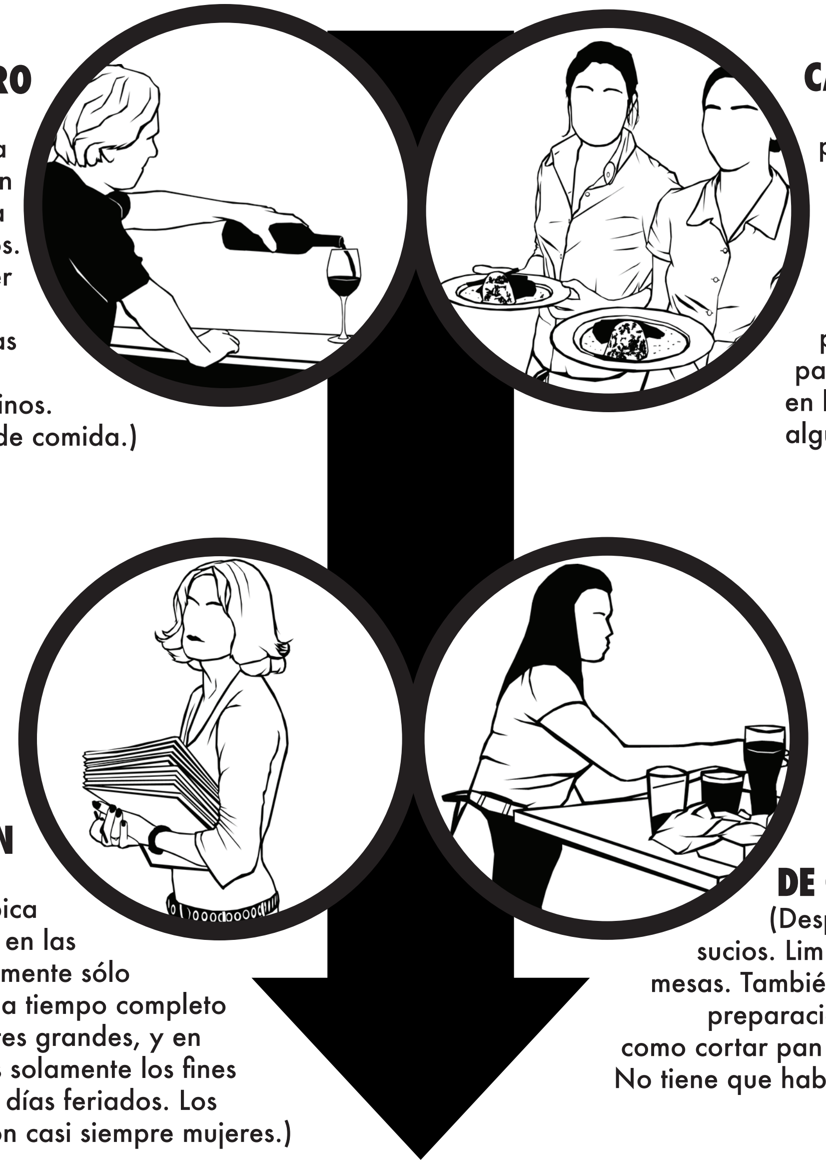


Pero el rechazo de nuestra condición de obreros de restaurante no es simplemente una preferencia consciente. Con frecuencia los obreros que tienen las más altas expectativas, que son los más interesados en la industria de servicio de alimentos, o que tienen el menor odio por el trabajo, entran en graves conflictos con el patrón. Ellos tienen más ilusiones y mayor es su sorpresa e indignación al entrar en contacto con la miserable realidad del restaurante. Un restaurante es una máquina aburrida, incómoda, estresante, repetitiva, alienante, y jerárquica de extraer plusvalía. Incluso el camarero servil que está siempre dando vueltas haciéndole cumplidos al patrón y sugiriéndole formas para que administre mejor el restaurante un día entrará en una acalorada discusión y renunciará cuando el jefe le trate cortantemente como a un subordinado. Irónicamente, los que abiertamente reconocen la miserable posición en la que están son quienes suelen durar más tiempo en los trabajos de restaurante.



El frente

Los obreros del frente del restaurante deben parecer presentables y capacitados para atender clientes. Con frecuencia son educados y tienen títulos universitarios inútiles como "Literatura", "Historia" o –peor aun– "Historia del arte".



TABERNERO
(Prepara bebidas para los clientes en el bar y para los camareros. Debe parecer experto sobre bebidas mezcladas, cervezas y vinos. Vende algo de comida.)

CAMARERAS
(Toman los pedidos, sirven las comidas, reciben los pagos, y generalmente venden lo más posible. Deben parecer expertas en la comida y en algunas bebidas.)

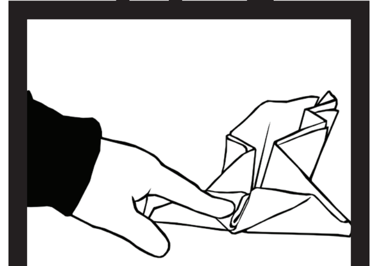
ANFITRIÓN
(Contesta el teléfono y ubica a los clientes en las mesas. Usualmente sólo es necesario a tiempo completo en restaurantes grandes, y en los pequeños solamente los fines de semana y días feriados. Los anfitriones son casi siempre mujeres.)

AYUDANTE DE CAMARERO
(Despeja los platos sucios. Limpia y alista las mesas. También hace alguna preparación de comida, como cortar pan y servir agua. No tiene que hablar mucho con los clientes.)

Los ayudantes de camarero y los anfitriones usualmente quieren ser "promovidos" a camarero o tabernero, asi como el friegaplatos quiere ser cocinero, el cocinero de preparación quiere ser cocinero de platos fríos y el cocinero de platos fríos quiere ser cocinero de platos calientes.

Las descripciones reales de los trabajos varían mucho entre los restaurantes, así como las edades, los géneros y las etnias asociadas con ellos. Aun así, en la mayoría de los restaurantes, el patrón tiene una idea del tipo de persona que quiere para cada tarea. La división del trabajo se superpone con divisiones culturales.

El proceso de trabajo se separa en partes pequeñas. Cada parte es responsibilidad de un trabajador distinto. Esto resulta muy eficiente para el propósito de hacer dinero. Repetimos las mismas tareas especializadas una y otra vez y nos volvemos bastante buenos en ellas. Al mismo tiempo, el trabajo pierde todo significado que alguna vez haya tenido para nosotros. Incluso aquellos que decidieron conseguir un trabajo en un restaurante (en vez de algún otro trabajo de mierda), porque tienen algún interés en alimentos o vinos, rápidamente pierden el interés. Los mismos quince minutos (u hora y media) parecen repetirse una y otra vez, día tras día. El trabajo se convierte en un hábito. En un buen día podemos pasar a través de él casi inconscientemente, en un mal día somos dolorosamente conscientes de lo aburrido e inútil que es.

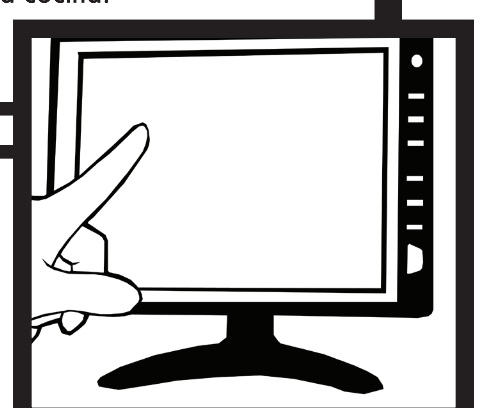








En comparación con la mayoría de los restantes ámbitos de la economía, los restaurantes tienen un ritmo de trabajo muy intensivo. Sin embargo, a medida que el proceso de producción tiende a aumentar la división del trabajo, también tiende a impulsar el uso de máquinas. Cada restaurante moderno dispone de algunas máquinas (estufas, refrigeradores, cafeteras, etc), pero hay una clara tendencia a aumentar el uso de maquinaria. Un cocinero puede hervir agua para el té con bastante facilidad en la hornalla, pero es más rápido y más fácil tener una máquina con agua casi hirviendo permanentemente. Un camarero puede escribir órdenes y llevarlas a la cocina, pero ese mismo camarero puede tomar aún más órdenes en menos tiempo si no tiene que escribirlas en papel y llevarlas a la cocina, y en vez de eso sólo las ingresa en un ordenador, que las envía a la cocina.



Tendemos a apegarnos a los objetos con los que trabajamos. Nos gusta un buen destapador, una buena espátula, o un buen cuchillo afilado porque hacen nuestro trabajo un poco más fácil. Odiamos cuando el sistema del ordenador se cae, porque entonces tenemos que hacer todo a mano. Tanto si están funcionando bien o no, las máquinas imponen un ritmo a nuestro trabajo. El trabajo de hacer una entrada particular puede ser dictado por cuánto tiempo tarda el horno en cocinar un ingrediente, cuánto tiempo tarda el microondas para calentar otro. Incluso en un apuro tenemos que esperar a la máquina de tarjetas de crédito mientras imprime lentamente. En un buen día, las máquinas en un restaurante pasan desapercibidas. En un mal día podemos pasar toda la noche maldiciéndolas.

Con pocas excepciones, los obreros de un restaurante desean una cosa por sobre todas las demás: dejar de ser obreros en un restaurante.





Esto no significa que queramos ser desempleados. Quiere decir que el trabajo de restaurante es una manera alienante y miserable de ganarse la vida. Estamos obligados a estar allí. El trabajo no se siente como parte de nuestras vidas. Nos sentimos como nosotros cuando no estamos en el trabajo.





El hecho de que los obreros de restaurante odien su trabajo es tan evidente que es un cliché. En la mayoría de los restaurantes pueden encontrarse personas que "no son realmente obreros de restaurante". Ellos son actores, escritores, músicos, o diseñadores gráficos. Sólo trabajan en un restaurante hasta que puedan ahorrar un poco de dinero y empezar un negocio propio, o hasta que terminen la escuela y puedan conseguir un trabajo "de verdad". Una de las formas en que tratamos de escapar del trabajo es renunciando, con la esperanza de que otro restaurante será mejor. El trabajo de restaurante tiene un recambio muy alto. Con frecuencia la mayoría de los empleados en un restaurante sólo han estado trabajando allí durante unos pocos meses. Por supuesto, independientemente de nuestras ilusiones, la mayoría de nosotros sólo pasamos de restaurante a restaurante, de bistrot a parrilla a lounge a diner a café.

QUÉ QUIEREN LOS OBREROS

"Nada es más ajeno a una huelga que su final."

François Martin





Por lo general, cuanto más grande es el restaurante, más dividido es el proceso de trabajo, y más fuerte es la tendencia a utilizar máquinas para reemplazar las tareas realizadas por personas. En un pequeño restaurante, los trabajos de camarero, tabernero, ayudante y anfitrión son realizados por una sola persona. En un gran restaurante, las tareas del camarero pueden ser divididas entre dos o tres puestos diferentes. Del mismo modo, el uso de máquinas para reemplazar las tareas hechas por humanos tiende a ser limitado en los restaurantes más pequeños, y tiende a ser mayor en los mayores restaurantes con más capital.

Las máquinas no están ahí para hacer nuestro trabajo más fácil. Están ahí para aumentar la cantidad de producto que un trabajador particular puede entregar en una determinada cantidad de tiempo. Los primeros restaurantes en introducir una nueva máquina son muy rentables, porque son capaces de producir con más eficiencia que la media del sector. Al mismo tiempo, las máquinas (como los alimentos o las especias) no hacen dinero para el restaurante –sólo los empleados lo hacen. En la medida en que las nuevas máquinas son implementadas en cada vez más restaurantes, se vuelve simplemente ineficiente no tener una. Las máquinas sustituyen las tareas humanas. Se convierten en sólo otro eslabón de la cadena de tareas. No tenemos menos trabajo que hacer. Tan sólo tenemos que hacer un menor rango de tareas a una mayor frecuencia. Nuestro trabajo se vuelve aún más especializado y repetitivo. Y nos enojamos con las máquinas cuando no hacen su parte del trabajo. Nuestra actividad laboral se ha reducido mecánicamente a tal nivel que podemos entrar en conflicto con las máquinas.



El restaurante en sí es una pequeña parte de la división del trabajo dentro de la economía. El proceso de obtención de alimentos en la mesa es segmentado. El restaurante es sólo la última parte del proceso, donde la comida se prepara y se vende a los clientes. La carne y el pescado crudos, la comida enlatada y las especias, las mesas, las sillas, las servilletas y los delantales entran al restaurante como mercancías finales de otras empresas. Son producidas por obreros en un proceso de producción similar y bajo condiciones similares. Como obreros de restaurante, estamos aislados de estos obreros. Sólo tenemos contacto con el representante de ventas de la empresa distribuidora de vinos, mientras le entrega muestras de vinos al patrón, o con el empleado del lavadero mientras recoge o entrega los sacos de servilletas y manteles.





INTENSIDAD Y STRESS

"Si no puedes tolerar el calor, aléjate de la cocina."

Harry S. Truman

CÓMO SE DESMONTA UN RESTAURANTE

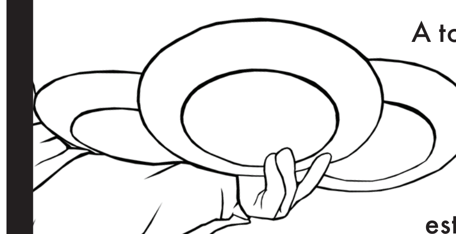
"Para nosotros, el comunismo no es un estado que debe implantarse, un ideal al que ha de sujetarse la realidad. Nosotros llamamos comunismo al movimiento real que anula y supera al estado de cosas actual. Las condiciones de este movimiento se desprenden de la premisa actualmente existente."

Karl Marx

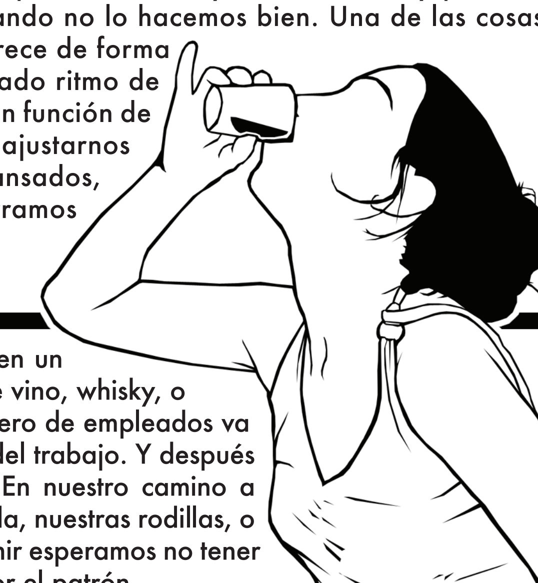


Un restaurante es diferente de otras industrias en que su producto no puede ser almacenado y vendido más tarde. A diferencia de una fábrica de coches o de una obra de construcción, un restaurante produce una comida que tiene que ser consumida a los pocos minutos de su producción o no puede ser vendida. Esto significa que el trabajo no se puede hacer a un ritmo regular. Se presenta en oleadas y acumulaciones, con tiempos lentos de por medio. Los obreros de restaurante están o aburridos o estresados. Estamos tratando de parecer ocupados, sin nada que hacer, o tratando de no atrasarnos irremediablemente, haciendo diez cosas a la vez.





A todo aquel que trabaje en un restaurante se le presiona para trabajar más duro y más rápido. El patrón tiene interés en obtener más trabajo del mismo número de empleados o en obtener la misma cantidad de trabajo de un número menor de empleados. Se nos presiona a extremos ridículos. Durante un típico agolpamiento de órdenes se verá un cocinero friendo papas, vigilando un bife que está en la parrilla, esperando una sopa que está en el microondas, hirviendo pasta, calentando una salsa en una sartén y sazonando algunos vegetales, todo a la vez. Al mismo tiempo, una camarera llevando cuatro cafés y un menú de postres a una mesa se detiene y toma un pedido de bebidas de otra mesa y le dice a otras dos mesas que estará allí en sólo un minuto. Se nos empuja a hacer más y más tareas muy precisas al mismo tiempo y en rápida sucesión, y se nos grita cuando no lo hacemos bien. Una de las cosas que a los obreros de casi todos los restaurantes se les ofrece de forma gratuita es el café, que nos ayuda a acelerarnos al alocado ritmo de trabajo durante los agolpamientos. El ritmo se establece en función de la cantidad de trabajo que hay que hacer. Tenemos que ajustarnos a ese ritmo por más que estemos enfermos, con resaca, cansados, o simplemente distraídos pensando en otra cosa. Cerramos nuestros cortes con superpegamento y continuamos.



El stress de los agolpamientos afecta a todo el mundo en un restaurante. Casi todos los obreros se toman un trago de vino, whisky, o tequila cuando el patrón está de espaldas. Un buen número de empleados va a emborracharse o a drograrse inmediatamente después del trabajo. Y después de cualquier noche típica todo el mundo está agotado. En nuestro camino a casa desde el trabajo nos damos cuenta que nuestra espalda, nuestras rodillas, o nuestros dedos están lastimados. Cuando nos vamos a dormir esperamos no tener ningún sueño sobre olvidar un pedido o ser reprendidos por el patrón.



LAS PROPINAS

"El trabajo de camarera es la mayor ocupación de las mujeres sin calificación y sin estudios de este pais. Es el único trabajo que cualquier mujer puede hacer para ganarse la vida y la base son las propinas."

Sr. Blanco
(de la película "Perros de la calle")



Pero ningún régimen totalitario sobrevive sólo mediante la coerción.



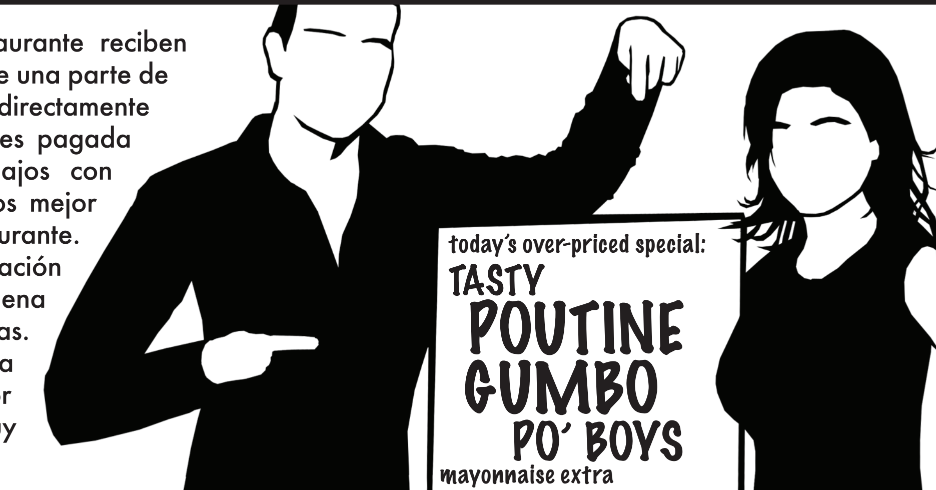
El restaurante está pensado para enfrentar a los obreros unos contra otros. Esto comienza con la división entre “el frente” y “el fondo”. Mientras los obreros de la cocina generalmente no tienen ningún incentivo para trabajar más rápido, y no tienen contacto con los clientes, los camareros suelen recibir propinas, y están constantemente hablando con los clientes. Esto significa que el camarero tiene que supervisar a los cocineros para asegurarse de que sus comidas se están haciendo a tiempo y sin problemas que queden a la vista del cliente. Esto es una fuente de interminables peleas. Muchas veces la división básica del trabajo se encuentra superpuesta con diferencias culturales y de idioma que pueden dar lugar a todo tipo de malentendidos y prejuicios, los cuales profundizan la división entre los obreros. El camarero hace comentarios racistas escasamente velados acerca de cómo la gente del país del que provienen los cocineros es estúpida y perezosa o a los cocineros les desagrada el tabernero por ser gay.

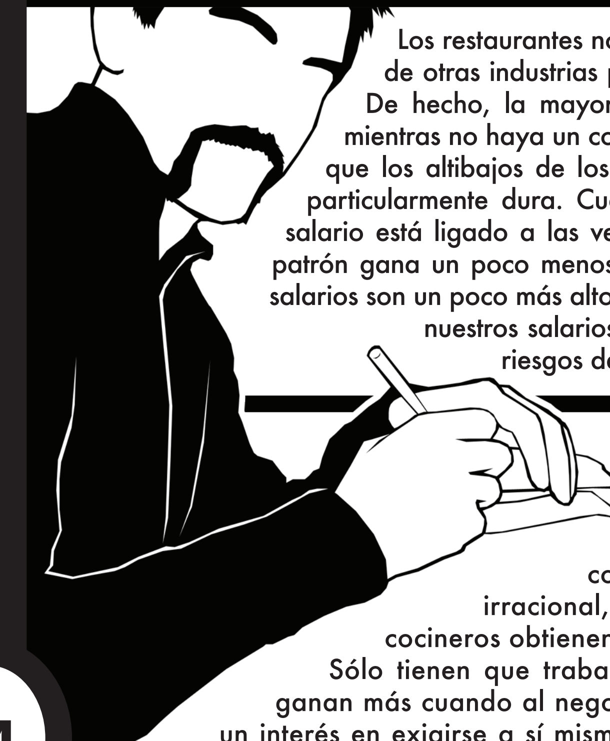




Además, tanto en el frente como en el fondo, hay un arriba y un abajo. Los empleados que ganan más y tienen un trabajo más calificado desprecian a los demás y a veces los mandonean o los tratan como a niños. Los ayudantes de camarero y los friegaplatos guardan resentimiento contra los obreros que ganan más dinero que ellos, y quieren subir de puesto. Especialmente entre los camareros, la administración fomenta un ambiente de competencia. Al final de la noche comparamos lo mucho que hemos vendido, y tratamos de vender más de tal o cual vino o plato principal. En una noche lenta tratamos que la anfitriona ubique a la gente en nuestras secciones. En una noche apretada tratamos que ubique a las “mesas problemáticas” en las secciones de otro camarero.

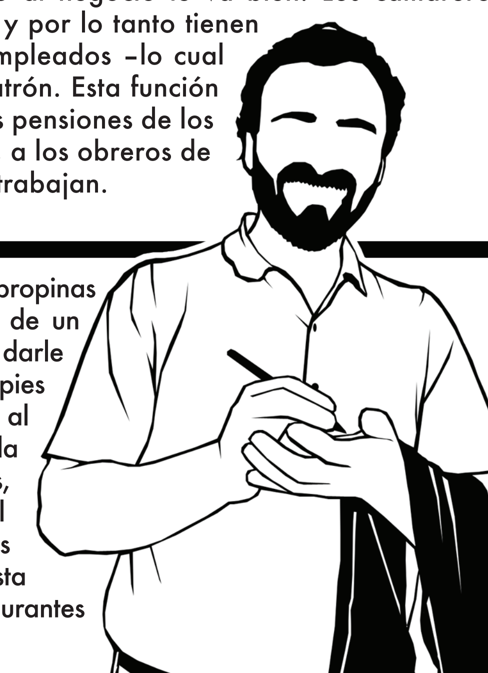
Muchos obreros de restaurante reciben propinas. Esto significa que una parte de nuestro salario es pagado directamente por el patrón, y la otra es pagada por el cliente. Los trabajos con propina son a menudo los mejor remunerados del restaurante. Esto crea una falsa asociación entre las propinas y la buena paga en algunas personas. La propina es una estructura de pago establecida por el patrón para fines muy específicos.





Los restaurantes no pueden producir en un ritmo similar a la línea de montaje de otras industrias porque los platos tienen que ser consumidos de inmediato. De hecho, la mayoría de los platos ni siquiera pueden empezar a hacerse mientras no haya un comprador dispuesto sentado en el restaurante. Esto significa que los altibajos de los negocios ordinarios afectan a los restaurantes en forma particularmente dura. Cuando a los empleados se les paga en propinas, nuestro salario está ligado a las ventas. Esto significa que cuando al negocio le va bien, el patrón gana un poco menos que si nos pagara un salario constante ya que nuestros salarios son un poco más altos. Cuando al negocio le va mal, gana un poco más porque nuestros salarios son más bajos. Es una forma de transferir algunos de los riesgos de la actividad empresarial del patrón hacia los obreros.

Más importante aún, los obreros cuyos salarios se componen en gran parte de propinas son esquizofrénicos. A los camareros (que generalmente reciben propinas) no les gusta trabajar más que a los cocineros (que no suelen recibir propinas). Es igual de irracional, estresante y alienante para ambos. Al mismo tiempo, los cocineros obtienen el mismo salario le vaya bien o le vaya mal al negocio. Sólo tienen que trabajar más cuando al negocio le va bien. Los camareros ganan más cuando al negocio le va bien, y por lo tanto tienen un interés en exigirse a sí mismos y a otros empleados –lo cual por supuesto también hace ganar más dinero al patrón. Esta función de las propinas tiene paralelos en toda la economía. Las pensiones de los obreros del acero están vinculadas al stock de la compañía, a los obreros de una cafetería se le dan acciones de la empresa para la que trabajan.



Además, las propinas refuerzan la división del trabajo. Las propinas normalmente fluyen de arriba hacia abajo. El cliente dispone de un cierto grado de poder sobre el camarero, ya que puede decidir darle una mayor o menor propina. No es raro que algunos clientes yuppies se sienten durante un minuto, contemplando la cuenta y luego al camarero, disfrutando de ese momento de poder. Al final de la noche, el camarero reparte sus propinas con otros empleados, como el ayudante o el anfitrión. Él también puede regular el monto de la propina dentro de ciertos límites. El flujo de propinas de arriba hacia abajo refuerza la jerarquía en el restaurante. Esta última función de la propina puede ser disminuida en los restaurantes donde las propinas se combinan en un pozo.

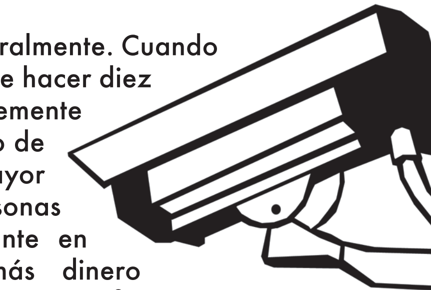


LOS CLIENTES

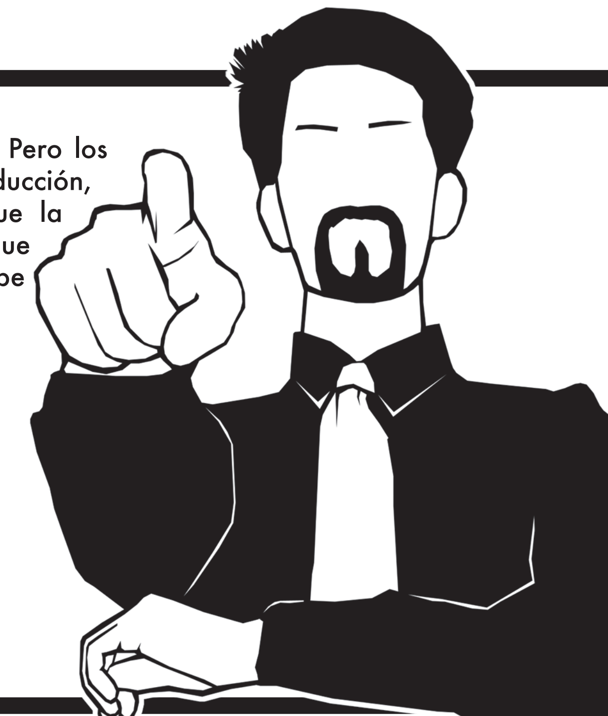
"El cliente siempre tiene la razón."

H. Gordon Selfridge





En un restaurante esto sucede literalmente. Cuando estamos corriendo tratando de hacer diez cosas a la vez, inevitablemente chocamos el uno con el otro de vez en cuando. Cuanto mayor sea el número de personas sentadas en el restaurante en un momento dado, más dinero puede hacer el patrón. Esto significa que en todos salvo los restaurantes más finos, hay una tendencia a agrupar las mesas muy juntas en el comedor y hacer que la cocina y los puestos de trabajo para los ayudantes y los camareros sean lo más pequeños posible. Esto multiplica la cantidad de colisiones, así como las probabilidades de que se nos caigan los platos o nos lastimemos entre nosotros. Estamos constantemente encima del otro, nos guste o no.



El patrón monta un restaurante para ganar dinero. Pero los obreros, que son esenciales para el proceso de producción, son hostiles al mismo. Esto significa que para que la producción se mantenga, los empleados tienen que estar bajo coerción y supervisación constantes, y debe estimularse la rivalidad entre ellos.



La administración siempre está vigilando para asegurarse que estemos haciendo nuestro trabajo. El patrón o el gerente está ahí, diciéndonos que trabajemos más duro, más rápido, más ... Si no lo haces, tu trabajo puede estar en peligro. Dependiendo del tamaño del restaurante esto puede ser tan personal como un padre abusivo o tan impersonal como un Estado policial. Ellos asumen (correctamente) que los empleados robarán cuando nadie esté mirando, y constantemente están haciendo controles de inventario de todo lo que sea valioso. Utilizan tarjetas de comentarios, espejos bien colocados, e incluso a veces cámaras ocultas y espías para mantener esta vigilancia. Estamos controlados, monitoreados y bajo amenaza constante. El tiempo en el trabajo en un restaurante típico es totalitario.

COERCIÓN Y COMPETENCIA

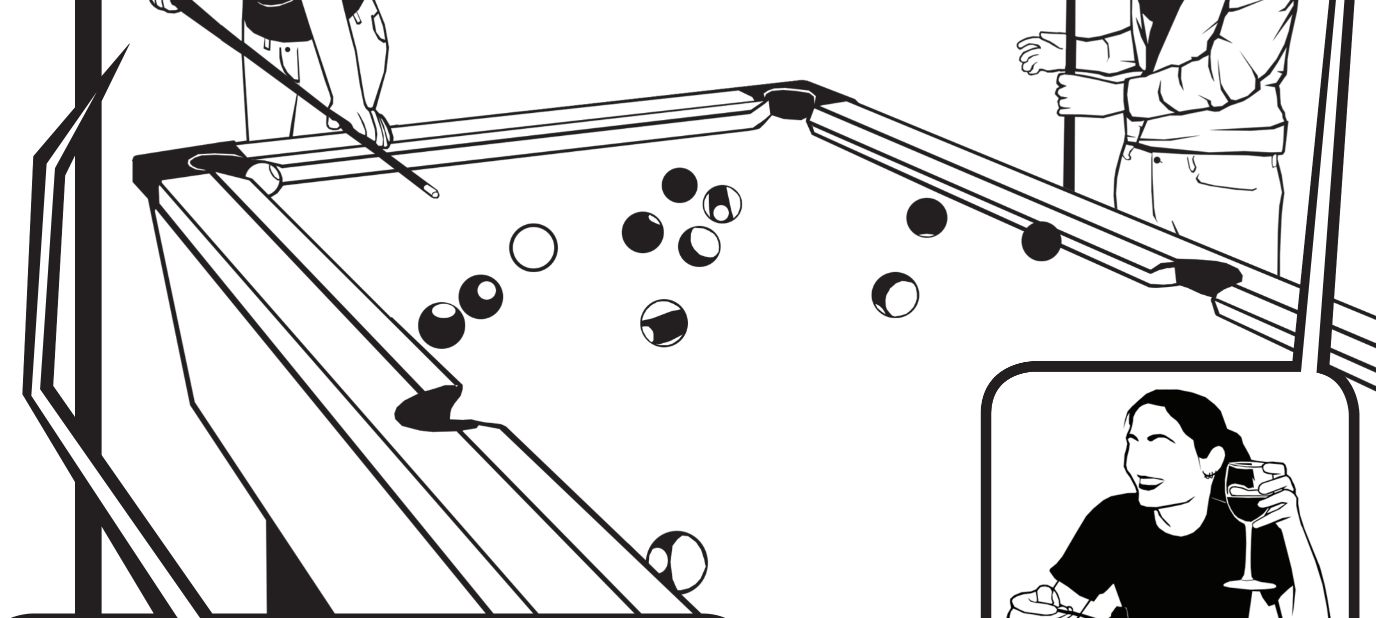
"Chocamos con los defensores del orden, pero también nos seguimos chocando unos contra otros en un nivel mucho más cotidiano. Esta es la realidad del capitalismo."

Dominique Karamazov





En su mayor parte, los obreros de restaurantes odian a los clientes. Cuando nos encontramos con otras personas que trabajan en empleos de servicio al cliente en el bar o en una fiesta, podemos contar historias y despotricar contra los clientes durante horas.





En la mayoría de los restaurantes, los obreros no pueden darse el lujo de comer en el restaurante de forma regular. Esto significa que tendemos a servir a personas que están en mejor situación que nosotros, incluso si no son necesariamente ricachones. Pero esto es sólo el telón de fondo para explicar el resentimiento hacia los clientes. Los clientes bien pueden tratarse de personas de clase obrera con empleos tan alienantes y miserables como el trabajo de restaurante. Incluso alguien que trabaja 60 horas a la semana como ayudante puede salir a comer y ser un imbécil de cliente. El trasfondo de clase de los clientes es menos importante que su condición como clientes en un restaurante.


Los clientes son los compradores. Ellos piensan que están comprando buena comida y buen servicio. A menudo lo que obtienen es la apariencia de buena comida y buen servicio. La comida de restaurante raramente es tan fresca o limpia como la comida casera. Al cliente odioso y gritón se le volverá a llenar su taza de café con descafeínado. Les diremos a los clientes que ya no tenemos tal cosa si estamos demasiado ocupados para conseguírsela. Le recomendaremos la comida más cara o la más fácil de preparar.
Los clientes no están familiarizados con el proceso de producción. Una gran parte del trabajo del personal del “frente” es ajustarlos de forma eficiente en el proceso. Nos volvemos buenos en lograr que ordenen, coman y paguen cuando queremos. Los mejores camareros son los que logran que una gran cantidad de mesas ordenen mucha comida y bebida a la vez, las consuman y paguen rápidamente y hacerles pensar que están ordenando, comiendo y pagando a su propio ritmo. Esto es posible porque toda la elaboración del plato está racionalizada, con un número limitado de opciones. Si quieren que su comida sea preparada de una manera especial o si no están listos para pedir la orden o pagar la cuenta cuando nos detenemos en su mesa, están dándonos más trabajo. Empezamos a desarrollar prejuicios no del todo inexactos sobre la base de qué tipo de clientes van a ser difíciles de encajar en el ritmo de producción o cuales clientes darán buenas propinas. Los ancianos y los niños son un problema. Los turistas extranjeros y los hombres de negocios no dan buenas propinas. Los obreros de la construcción y, por supuesto, de otros restaurantes generalmente sí dan buena propina.
27
Los clientes tienen mucho poder sobre los obreros de restaurantes -y no sólo cuando nos dan propina. Una tarjeta con un mal comentario puede causar que nos griten. Una grave denuncia al gerente podría causar que nos despidan. La diferencia de poder es tal que los clientes a veces actúan como pequeños patrones. Pueden ser exigentes, groseros, borrachos imbéciles, pero tenemos que ser amables con ellos, y es nuestro trabajo hacerlos felices. Los odiamos por el poder que tienen sobre nosotros. Ellos forman parte del aparato de vigilancia del restaurante.


Tenemos las mismas conversaciones cuidadosas con los clientes una y otra vez. Aprendemos a leerlos rápidamente y a decir lo que quieren oír. Flirteamos con ellos y usamos bromas gastadas para lograr que compren mucho, coman rápidamente, y den buenas propinas. Pero cuando nos alejamos de la mesa, o nos colocamos fuera de su rango de audición, la máscara de amable servicio al cliente se cae rápidamente.
Los insultamos, o nos reímos de ellos, o hablamos de con cuales nos gustaría acostarnos, o nos preguntamos si aquellos son padre e hija o un hombre de negocios y su amante. Esta hipocresía nos causa un extraño tipo de placer. En la opresiva atmósfera de servicio al cliente esto es casi un acto de rebelión.
28
Los clientes también son la debilidad del restaurante. El restaurante depende de ellos. Un cliente puede quejarse a la administración, pero también pueden ponerse de nuestra parte. Los clientes tienen contacto directo con los obreros del restaurante, y por lo general quieren pensar que estos obreros están contentos y se les trata bien. A veces podemos utilizarlos como una manera de ejercer presión sobre la administración. Un piquete frente a un restaurante espanta a los clientes mucho más fácil de lo que un piquete delante de un astillero impide su uso a las compañías navieras.